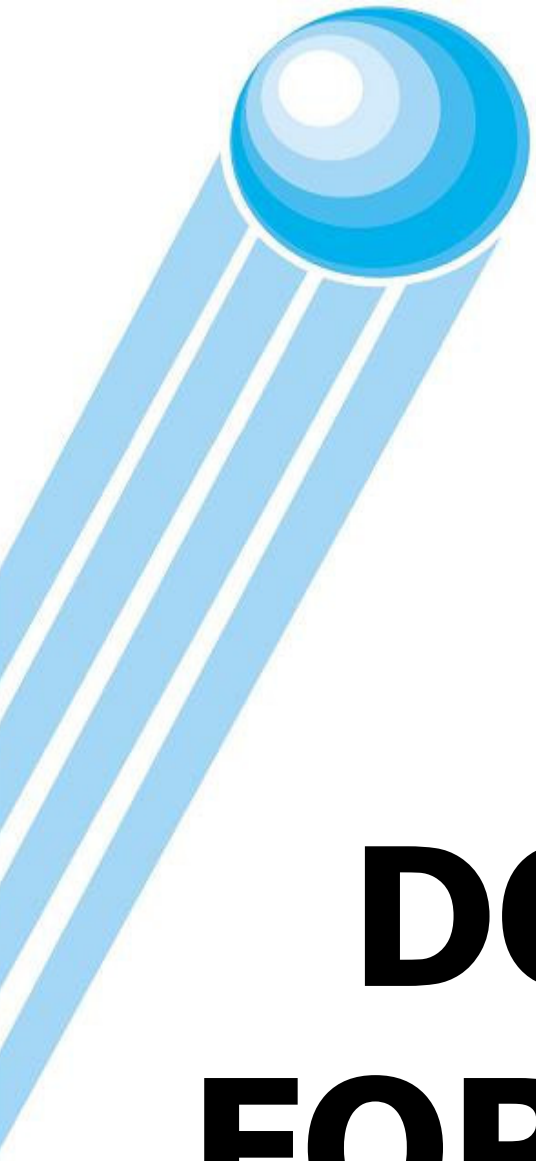


DOSSIER FORMATION

EDITION Septembre 2007

DOSSIER FORMATION

EDITION SEPTEMBRE 2007

			Fonctions								Composantes				
			Management	Organisation	Finance	Personnel	Technique	Achats	Commerciale	Environnement, Santé, Sécurité	Réflexion et action stratégique	Organisation et méthodes	Maîtrise des moyens matériels	Maîtrise des ressources humaines	Gestion financière
5 S	1 j	P 6		X		X							X		
AMDEC (FMEA)	2 j	P 7		X								X	X		
AMDEC Produit / Process	3 j	P 8		X			X					X			
Analyse de la valeur	2 j	P 9		X								X			
Analyse de la valeur (Maîtrise des coûts et de compétitivité)	4 j	P 10	X								X				
Analyse de la valeur administrative	2 j	P 11		X								X			
Analyse et surveillance par audit	3 j	P 12	X	X								X			
Analyse financière	2 j	P 13	X		X						X				X
Analyse qualité	3 j	P 14		X								X			
Analyse statistique de la fiabilité - Ingénieur	2 j	P 15					X						X		
Analyse statistique de la fiabilité - Technicien	3 j	P 16					X						X		
Analyse transactionnelle	3 j	P 17				X								X	
Animation des hommes dans l'entreprise (Niveau I)	4,5 j	P 18				X								X	
Animation des hommes dans l'entreprise (Niveau II)	2 j	P 19				X								X	
Animer et participer à un groupe de travail	3 j	P 20				X								X	
Audit de Culture d'Entreprise	4 j	P 21	X								X				
Audit Environnemental	1 j	P 22		X						X		X			
Audit et diagnostic Qualité	3 j	P 23	X	X								X			
BBZ Budget Base Zéro	1 j	P 24	X		X										X
Cahier des charges fonctionnel	3 j	P 25	X		X		X	X	X			X			
Caractéristiques de la structure humaine de l'entreprise	2 j	P 26		X		X								X	
Chronotachygraphe Apprenti	1 j	P 115					X								
Chronotachygraphe Conducteur	1 j	P 132					X								
Chronotachygraphe Exploitant	1 j	P 130					X								
Chronotachygraphe Gestion d'une station	1 j	P 121		X								X			
Chronotachygraphe Mise à niveau annuelle	1 j	P 123					X								
Chronotachygraphe Responsable Technique et Sécurité	1 j	P 119					X			X					X
Chronotachygraphe Système de Management de la Qualité	5 j	P 124	X	X											
Chronotachygraphe Technicien	2 j	P 117					X					X			
Composantes de la réflexion stratégique	1 j	P 27	X								X				
Conception d'un "Eco-produit"	3 j	P 28		X						X		X			
Conception et mise en place d'un système efficace en conformité avec le référentiel de la norme ISO 17025	1 j	P 136	X	X							X	X	X	X	X

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

DOSSIER FORMATION

EDITION SEPTEMBRE 2007

			Fonctions								Composantes				
			Management	Organisation	Finance	Personnel	Technique	Achats	Commerciale	Environnement, Santé, Sécurité	Réflexion et action stratégique	Organisation et méthodes	Maîtrise des moyens matériels	Maîtrise des ressources humaines	Gestion financière
Conception pour un coût objectif	3 j	P 29		X			X					X			
Concevoir des produits par l'analyse de la valeur	3 j	P 30	X	X	X	X	X	X	X			X			
Conduite de réunion	4 j	P 32		X								X			
Conduite d'entretien d'appréciation	4 j	P 33				X								X	
Conduite d'un audit	4 j	P 34		X								X			
Conduite d'un audit fournisseur	3 j	P 140	X	X			X	X				X			
Conduite d'un audit & auditeur tierce partie ISO 9001	5 j	P 113	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
Conduite d'un projet SIX SIGMA	6 j	P 146	X	X	X	X	X					X	X		
Connaissance de soi et motivation d'aujourd'hui	5 j	P 35				X								X	
Contrôle des produits au zéro défaut Poka-Yoke	6 j	P 37		X								X			
Contrôle et métrologie	3 j	P 38		X			X						X		
Contrôle statistique de la qualité	3 j	P 39					X						X		
Contrôle statistique des procédés (SPC / MSP)	3 j	P 40	X	X									X		
Contrôle technique poids lourds	5 j	P 127													
Coûts de non-qualité	2 j	P 41	X		X						X				
Elaboration d'un plan stratégique et son management	2 j	P 42	X								X				
EN 9100/EN 9101	2 j	P 95	X	X							X	X			
Entraînement à la vente	3 j	P 43							X			X			
Equipe au service du client	2 j	P 44			X	X	X	X	X	X				X	
Etre plus efficace dans vos recrutements (Atelier théorique)	0.5 j	P 144	X	X		X	X				X	X		X	
Etre plus efficace dans vos recrutements (Atelier pratique)	0.5 j	P 145	X	X		X	X				X	X		X	
Evaluation du risque professionnel	2 j	P 134				X				X				X	
Formation de formateurs	6 j	P 47				X								X	
Formation ISO 9001 Version 2000	1 j	P 48		X								X			
Gestion de production	2 j	P 50		X								X			
Gestion de production (Maîtrise de la)	4 j	P 51	X	X			X								
Gestion de projet	1 j	P 52		X								X			
Gestion des déchets	1 j	P 53								X		X			
Gestion du temps	2 j	P 54	X	X		X								X	
Gestion prévisionnelle des carrières et des emplois	1 j	P 55				X								X	
H.A.C.C.P.	2 j	P 56		X								X			
Initiation aux méthodes statistiques	4 j	P 59		X			X					X			
Life cycle cost	1 j	P 60			X			X	X			X			

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

DOSSIER FORMATION

EDITION SEPTEMBRE 2007

			Fonctions								Composantes				
			Management	Organisation	Finance	Personnel	Technique	Achats	Commerciale	Environnement, Santé, Sécurité	Réflexion et action stratégique	Organisation et méthodes	Maîtrise des moyens matériels	Maîtrise des ressources humaines	Gestion financière
Logique Qualité	0,5 j	P 46		X								X			
Maintenance : méthode d'organisation	5 j	P 61		X								X			
Maintenance Productive Totale (TPM)	2 j	P 62	X	X			X					X			
Maintenance Productive Totale (TPM)	3 j	P 63										X			
Maîtrise des compétences	1 j	P 64				X								X	
Maîtrise des procédés	2 j	P 65	X	X			X					X			
Maîtrise statistique des procédés - Ingénieurs	4 j	P 66	X	X			X					X			
Maîtrise statistique des procédés - Opérateurs	2 j	P 67					X					X			
Maîtriser des coûts	1 j	P 68	X	X	X							X			X
Management de la sécurité	2 j	P 69		X								X			
Management des équipes	3 j	P 71	X	X		X			X			X		X	
Management des hommes	4 j	P 72												X	
Mesure des coûts de la qualité	2 j	P 73	X	X	X							X			X
Méthodologie de résolution de problèmes	2 j	P 74	X	X								X			
Méthodologie de résolution de problèmes 8D	2 j	P 75		X		X	X					X			
Organisation des relations commerciales	2 j	P 79	X	X					X			X			
Organisation qualité	2 j	P 80	X	X								X			
Organisation Tertiaire Productive (OTP)	3 j	P 81	X	X								X			
Organiser son travail personnel pour gagner du temps	2 j	P 82	X	X		X						X		X	
Performance commerciale	6 j	P 83	X	X					X			X			
Plans d'expériences	2 j	P 85					X						X		
Plans d'expériences et méthodologie TAGUCHI	3 j	P 86					X						X		
Présentation du management environnemental	1 j	P 87	X							X	X				
Principales exigences en matière d'environnement	2 j	P 88								X		X			
Prise de décision	2 j	P 89		X		X						X		X	
Processus de recrutement	2 j	P 90				X								X	
Production : adaptation instantanée Méthode SMED	2 j	P 91					X						X	X	
Production : Juste à temps	2 j	P 92		X								X			
Q.F.D. Déploiement de la fonction qualité	1 j	P 93		X								X			
Q.F.D. et organisation de la conception	2 j	P 94		X								X			
Qualité dans les services administratifs	2 j	P 96		X		X		X	X			X			
Réglementation relative à la pollution de l'air	2 j	P 97								X					
Réglementation relative à la pollution des eaux	2 j	P 98								X					
Réglementation relative au bruit	0,5 j	P 100								X					
Réglementation relative aux déchets	3 j	P 101								X					

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

DOSSIER FORMATION

EDITION SEPTEMBRE 2007

			Fonctions								Composantes				
			Management	Organisation	Finance	Personnel	Technique	Achats	Commerciale	Environnement, Santé, Sécurité	Réflexion et action stratégique	Organisation et méthodes	Maîtrise des moyens matériels	Maîtrise des ressources humaines	Gestion financière
Réglementation relative aux installations classées	2 j	P 102								X					
Réglementation relative aux produits chimiques	0,5 j	P 99								X					
Sensibilisation à l'environnement	1 j	P 103	X							X				X	
Sensibilisation au développement durable et environnement	1 j	P 142	X							X	X				
Soutien à la vente	2 j	P 104							X					X	
Statistiques appliquées	4 j	P 105		X			X					X			
Structure et emploi de la communication dans l'entreprise	2 j	P 106	X	X							X	X		X	
Système d'appréciation du personnel	1,5 j	P 107	X				X							X	
Système de management environnemental	3 j	P 77	X	X						X		X			
Tabac et la loi dans les cafés, hôtels, restaurants et assimilés	0.5 j	P 143		X		X			X	X	X	X			
Tableau de bord qualité	2 j	P 108	X								X				
Techniques de recrutement	3 j	P 109				X								X	
Téléphone au service du client	4 j	P 110	X						X			X		X	
Téléphone commercial	3 j	P 111						X	X					X	
Téléphone ou comment mieux communiquer	1 j	P 112			X									X	
Vérificateur d'élingue	2 j	P 138				X	X			X			X		

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« 5 S »

OBJECTIFS :

- **Apprendre, avec la méthodologie 5 S, les principes de base de l'organisation du lieu de travail afin d'améliorer la productivité, la qualité, les relations humaines dans l'entreprise,**
- **Former les membres du comité d'animation 5 S.**

PUBLIC CONCERNE :

Animateur 5S, chef de service, encadrement général.

NOMBRE DE STAGIAIRES :

12 personnes par groupe.

METHODE :

Active.

DUREE :

1 jour.

PROGRAMME :

- Signification et utilité des 5 S :
 - Signification des 5 S,
 - But des 5 S.

- Débarras (Seiri) :
 - Se débarrasser de l'inutile,
 - Traiter les causes,
 - Affiner le plan d'actions.

- Rangement (Seiton) :
 - Choisir la place des objets,
 - Décider de comment ranger,
 - Respecter les règles.

- Nettoyage (Seiso) :
 - Nettoyer l'unité de travail et l'équipement,
 - Eliminer les défauts dans l'équipement et nettoyer les outils.

- Ordre (Seiketsu) :
 - Les principes du management visuel,
 - Les manuels de management visuel (règles d'applications des 5 S),
 - Les méthodes de management visuel.

- Rigueur (Shituske) :
 - La rigueur pour changer d'habitudes,
 - Surveiller l'application des règles et l'utilisation des check-lists,
 - La responsabilité personnelle.

- Tirer le meilleur des 5 S :
 - Le comité d'animation 5 S.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« AMDEC (FMEA) »

OBJECTIFS :
Outil employé en conception, l'AMDEC (Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité) permet principalement de :
- **valider un concept produit / procédé,**
- **valider une étude produit / procédé,**

alors que ce produit ou ce procédé n'est pas encore réalisé.

PUBLIC CONCERNE :
Tous les publics ayant besoin de mener une réflexion : Conception, Production, Maintenance, Produit.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
- Position de l'AMDEC dans le processus de conception d'un produit ou d'un procédé,

- L'analyse fonctionnelle :
 - Définition d'une fonction,
 - Les différents types de fonctions,
 - La méthode d'étude des éléments déterminants de l'environnement (application à un produit),
 - La méthodologie FAST (application à un processus).

- Rappel succinct concernant le traitement des fonctions :
 - Hiérarchisation des fonctions,
 - Le chiffrage des fonctions en terme de coût,
 - Le cahier des charges fonctionnels.

- La méthodologie AMDEC :
 - Principe,
 - Données nécessaires.

- L'AMDEC produit en conception :
 - Les différentes étapes,
 - Les grilles de cotation et le chiffrage des défaillances,
 - Etudes de cas.

- L'AMDEC processus : spécificités et complémentarités avec l'AMDEC produit

- L'AMDEC moyen de production

- L'AMDEC maintenance

- Synthèse des différents types d'études AMDEC

- La procédure de conduite d'une étude AMDEC

VARIANTE :
Ce stage gagnera à être organisé en « intra-entreprise » autour d'une étude de cas concrètement identifiée.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« AMDEC Produit / Process »

OBJECTIFS :
Faire connaître aux stagiaires une méthode rationnelle simple leur permettant de déterminer les causes possibles de défaillances d'un produit ou d'un process en participant à un groupe de travail AMDEC (Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité).

PUBLIC CONCERNE :
Ingénieurs et techniciens chargés de la conception et de l'étude de produits (bureaux d'études, de méthodes, d'achats et de qualité).
(Aucune connaissance mathématique particulière n'est nécessaire).

METHODE :
Méthode active, supports vidéo, exercices pratiques.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :
- Présentation :
 - Exigence qualité actuelle (ce qui démontre l'utilité de l'AMDEC ou du SPC ou de l'analyse de la valeur).
- Définition :
 - FMECA ou AMDEC.
- Méthodologie :
 - Association à une défaillance prévisionnelle de paramètres de gravité, de risques de non détection, de risques d'apparition.
- Travail en groupe :
 - Décomposition du process en fonction élémentaire (analyse fonctionnelle),
 - Décomposition en critères de défaillances,
 - Décomposition en critères quantitatifs,
 - Chiffrage,
 - Règles d'application.
- Etude de cas

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Analyse de la valeur »

OBJECTIFS :
L'analyse de la valeur est principalement un outil d'aide à la conception ou à la reconception d'un produit, d'un procédé ou d'un service.
Il est particulièrement utilisé pour aider à cerner la juste qualité au meilleur coût.
Il permet de valider les décisions et de faciliter la communication intra et inter-entreprises.

PUBLIC CONCERNE :
Tous les publics ayant besoin de mener une réflexion en groupe sur la conception d'un service ou d'un produit.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
- Position de l'analyse de la valeur dans un processus de conception,

- L'analyse fonctionnelle :
 - L'approche intuitive,
 - La méthodologie FAST (application à un processus),
 - La méthode d'étude des éléments déterminants de l'environnement.

- L'analyse fonctionnelle d'un procédé

- Le traitement des fonctions :
 - La hiérarchisation,
 - La quantification des fonctions et le cahiers des charges fonctionnel,
 - La valorisation des fonctions (chiffrage du coût des fonctions).

- La conception pour un coût objectif (CCO) :
 - Notion de coût global,
 - Le taux d'échange,
 - Le concept de valeur.

- La méthodologie d'analyse de la valeur et le groupe analyse de la valeur.

- L'approche créative comme élément indispensable de l'analyse de la valeur.

VARIANTE :
- Formation / action construite à la demande autour d'une étude cas définie et dans la limite d'objectifs précis fixés à l'étude analyse de la valeur. (ex : diminution des coûts de revient standard d'un produit …),

- Stages « analyse de la valeur » proposés dans la revue « Valeur » de l'AFAV (Association Française d'Analyse de la Valeur), animateur certifié par l'AFAV.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Analyse de la valeur (Méthode de maîtrise des coûts et de compétitivité) »

OBJECTIFS :
Initier aux méthodes d'analyse et à la maîtrise des coûts. Comment participer activement et de manière comportementale et constructive aux groupes d'analyse de la valeur. Comment utiliser efficacement les normes qui se rapportent à cette technique : vocabulaire, méthodologie, cahier des charges fonctionnel.

PUBLIC CONCERNE :
Ingénieurs et cadres chargés de créer ou d'améliorer des produits, des procédés ou des services, et d'en maîtriser les coûts. (Pour la formation spécifique aux maîtrises, les cas étudiés sont plus simples).

METHODE :
Formation active : exposés, discussion, étude de cas, audiovisuel.

DUREE :
4 jours.

PROGRAMME :
- La méthodologie de l'analyse de la valeur :
 - Le déroulement d'une action Analyse de la Valeur est explicité à travers les principes de base et le plan de travail.

- L'approche fonctionnelle :
 - L'analyse et la définition du besoin,
 - La définition des objectifs,
 - L'analyse fonctionnelle.

- Le cahier des charges fonctionnel (CdCF)

- La méthode FAST

- La méthode SAFE

- La méthode ARFON

- Les coûts :
 - Différents types de coûts à prendre en considération à travers les phases de la conception et de développement d'un produit ou service et l'interaction coût qualité.

- Recherche de solutions et créativité :
 - Définition de la pensée créative et de la pensée logique.

- Analyse de la valeur et travail de groupe :
 - Examen à partir de cas réels d'échanges internes et de comportements.

- Etude de cas

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Analyse de la valeur administrative »

OBJECTIFS :
Sensibiliser et initier à l'analyse de la valeur, les responsables administratifs, les gestionnaires, pour appliquer la démarche.

PUBLIC CONCERNE :
Chefs d'entreprises, acheteurs, responsables administratifs.

METHODE :
Méthode active, étude de cas.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
- L'analyse de la valeur :
 - Définition,
 - Principe et historique,
 - Etat d'esprit.

- L'approche fonctionnelle et la notion de processus :
 - La notion de besoin,
 - La valeur ajoutée et les coûts,
 - Les processus,
 - L'analyse fonctionnelle,
 - Le cahier des charges fonctionnel,
 - L'étude de cas d'entreprise,
 - L'étendue des applications
 (relation avec le SPC dans les services)

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Analyse et surveillance par audit »

OBJECTIFS :
L'audit est un procédé de diagnostic particulièrement utilisé dans le cadre d'organisation qualité ou de projet qualité.
Toutefois, sa cohérence et son efficacité en font un outil de management.

PUBLIC CONCERNE :
Auditeur tierce partie, auditeur interne (système, processus, produit, documentaire).

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :
- La notion d'audit :
 - Différence entre audit et diagnostic,
 - Objectif de l'audit,
 - Les différents intervenants et leurs rôles,
 - Les étapes de conduite d'un audit.

- La préparation d'un audit :
 - La construction du questionnaire,
 - L'établissement du planning.

- La réalisation de l'audit :
 - Le déroulement de l'entretien,
 - La prise de notes organisée.

- L'analyse des résultats de l'audit :
 - Le compte-rendu d'audit,
 - Les recommandations et leurs structures,
 - La présentation des résultats.

- Le comportement de l'auditeur :
 - La communication efficace,
 - Le recueil de l'information,
 - Les attitudes et les comportements lors de l'audit,
 - Les réunions d'ouverture et de clôture.

VARIANTE :
- L'approche pratique de l'audit interne avec exercices d'application (2 jours),

- L'audit qualité fournisseur avec application sur une journée chez un fournisseur (4 jours),

- L'auditeur qualité (selon cahier des charges ICA : Institut de Certification des Auditeurs) et la connaissance de la normalisation qualité (5 jours),

- Le cas particulier de l'audit des processus (4 jours).

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Analyse financière »

OBJECTIFS :

Comprendre les mécanismes qui régissent la gestion financière d'une entreprise est une des nécessité de la démarche stratégique :

- **découvrir la logique financière, la positionner par rapport au référentiel qu'est le plan comptable,**
- **interpréter divers ratios,**
- **créer ses propres indicateurs, pour mesurer son efficacité,**

sont les principales étapes de cette analyse.

PUBLIC CONCERNE :

Chef d'entreprise, où toutes personnes ayant besoin de se formaliser une stratégie de déploiement.

DUREE :

2 jours.

PROGRAMME :

- Fondement de l'analyse financière

- Analyse de l'activité et mesure des résultats :
 - Exploitation et trésorerie,
 - Le fonds de roulement,
 - La rentabilité économique et financière.

- Structure financière et équilibre financier

- Les prévisions financières

- Les ratios et leur explication

- Les préalables à l'établissement d'un business plan

VARIANTE :

- Méthodologie du diagnostic financier (1 jour),

- Améliorer son fonds de roulement (global ou pour un processus donné),

- Conduire un projet d'amélioration des ratios (1 jour).

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Analyse qualité »

OBJECTIFS :
Eliminer effectivement une non-conformité, tant interne qu'externe, qui touche le produit ou le service, nécessite un travail d'analyse rigoureux, systématique et efficace, capable de « tuer définitivement le défaut ».
Véritable outil de progrès, manifestement observable par le client et le personnel, l'analyse qualité est au cœur de l'amélioration concrète de la qualité.

PUBLIC CONCERNE :
Personne ayant la délégation suffisante pour mener des résolutions de problème identifiées par les clients ; effets clients.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :
- Approche psychologique de l'analyse :
 - Le concept « problème »,
 - Objectifs, buts et solutions,
 - Les différentes étapes de la résolution d'un problème,
 - Identification des obstacles liés à la résolution de problèmes (liés aux sujets ou aux objets).

- Rappel concernant le fonctionnement d'un groupe de résolution de problèmes

- Les techniques d'analyse financière :
 - Méthodes concernant l'identification du problème client,
 - Méthodes concernant la recherche des causes produit ou procédé du problème.

- Une méthode d'analyse complète et la documentation qu'elle utilise

- La liaison entre la structure d'analyse et les différents services opérationnels de l'entreprise

VARIANTE :
- Conduite d'analyse d'application et mesure des résultats obtenus,

- Traitements des réclamations client (1 jour).

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Analyse statistique de la fiabilité – Ingénieur »

OBJECTIFS :
Outil d'analyse performant, souvent connu sous le nom de « fiabilité », l'analyse statistique de la fiabilité permet une exploitation rationnelle des données issues de la maintenance des équipements.
Cet outil peut s'employer indifféremment autour d'un seul équipement ou comme base d'organisation de la maintenance.
Il trouvera naturellement sa place dans un projet de TPM (Total Productive Maintenance).

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
- Objectifs de l'analyse statistique de la fiabilité,
- Rappel de statistiques,
- Notions de fiabilité et de maintenabilité,
- Notions de MTBF (Moyenne des Temps de Bon Fonctionnement) et de MTTR (Moyenne des Temps Techniques de Réparation)
- Notions de taux de défaillance et de taux de réparation
- Les modes de défaillance
- Les différents types d'essais de fiabilité
- Les modèles discrets (loi binomiale, loi de Poisson)
- Les modèles continus (loi normale et exponentielle, loi log-normale, loi de Weibull)
- La notion de disponibilité
- Méthodologie type d'exploitation d'un historique de pannes avec mise au point d'un planning de maintenance préventive (conditionnelle ou systématique) et préparation de la gestion des pièces de rechange

VARIANTE :
- L'intégration d'un travail d'application entre les deux jours de stage, sur un équipement de l'entreprise, peut aider à la concrétisation des notions apprises par le stagiaire

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Analyse statistique de la fiabilité – Technicien »

OBJECTIFS :
Augmenter la disponibilité des outillages et des machines grâce à un outil statistique permettant d'analyser les données concernant les pannes et les défaillances.

PUBLIC CONCERNE :
Encadrement atelier, services méthode et maintenance.

METHODE :
Présentation d'expériences, exercices.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :
- La connaissance du matériel :
 - Le dossier machine,
 - Le fichier historique d'une machine.

- Le comportement du matériel en service :
 - Les rappels de statistiques,
 - La notion de fiabilité (fonction de fiabilité, taux de défaillances instantané, MTBF),
 - Les modèles discrets (loi binomiale, loi de Poisson),
 - Les modèles continus (loi normale et exponentielle, loi log-normale et loi de Weibull),
 - La notion de maintenabilité (fonction de maintenabilité, taux de réparation, MTTR),
 - La notion de disponibilité.

- L'analyse des données et la préparation de la maintenance :
 - A partir des résultats statistiques, construction d'une matrice de criticité et établissement d'un programme de maintenance systématique et préventive.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Analyse transactionnelle »

OBJECTIFS :
L'analyse transactionnelle est une théorie des communications qui apporte aux stagiaires une connaissance rapide, simple et performante des relations humaines.
Les stagiaires utiliseront ces connaissances dans de multiples situations professionnelles telles que les groupes de travail, les relations hiérarchiques, les négociations, etc …

PUBLIC CONCERNE :
Cadres, maîtrise.

METHODE :
Support vidéo, animation de groupes, jeux de rôles.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :

- Les états du MOI

- Auto-diagnostic des attitudes fondamentales

- L'analyse des transactions :
 - Transactions complémentaires ou parallèles,
 - Transactions croisées,
 - Transactions cachées.

- L'analyse transactionnelle pour l'efficacité personnelle :
 - Identifier les transactions,
 - Décroiser les transactions,
 - Mettre à jour les transactions cachées.

- L'analyse transactionnelle en milieu professionnelle :
 - Dépasser les malentendus,
 - Faire face à l'agression,
 - Négocier / argumenter,
 - Optimiser les relations.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Animations des hommes dans l'entreprise (Niveau I) »

OBJECTIFS :

- **Responsabiliser les animateurs n'ayant pas de fonction hiérarchique à leur rôle d'animation d'équipe,**
- **Leur donner les outils utiles à l'animation et à la motivation des hommes,**
- **Les amener à réfléchir sur leur fonction, les aider à être plus performants dans leur communication.**

PUBLIC CONCERNE :

Toute personne dans l'entreprise ayant une mission d'animation d'équipe sans avoir de responsabilités hiérarchiques sur celle-ci. (8 personnes par groupe).

METHODE :

Méthode informative et participative avec exercices.

DUREE :

4,5 jours.

PROGRAMME :

- Cohésion et dynamique de groupe :
 - L'entreprise tournée vers le progrès,
 - Les changements de rôle,
 - Rôle et responsabilité dans l'animation des d'équipe,
 - Introduction à la dynamique de groupe,
 - Les types de leadership et leurs effets.

- Communiquer efficacement :
 - Communiquer, c'est-à-dire ?
 - Les différents niveaux du langage,
 - Etablir une communication efficace avec son équipe de travail (initiation à la Programmation Neuro-Linguistique) :
 - les 3 savoir-faire de la communication efficace,
 - le feed-back,
 - la pratique de la synchronisation,
 - s'entraîner à identifier les prédicats,
 - percevoir le monde selon le code de la PNL,
 - le système de représentation.

- Changement et motivation :
 - Savoir écouter (recueillir les bonnes informations),
 - Repérer les causes de la démotivation,
 - Découvrir les ressorts de la motivation,
 - Savoir définir des objectifs en associant son équipe.

- Introduire le changement (en ½ journée) :
 - Savoir faire accepter un changement.

- Résultats (environ 6 mois après le déroulement de cette formation) :
 - Lors de cette journée, le groupe restituera les résultats de chacun, les méthodes utilisées, les difficultés rencontrées. Des actions correctives seront apportées par l'affinement des outils proposés.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Animations des hommes dans l'entreprise (Niveau II) »

OBJECTIFS :
- **Permettre à l'équipe de Direction de se perfectionner dans son rôle d'encadrement et d'animation d'équipe,**
- **Acquérir des connaissances sur des techniques de communication,**
- **Lui apporter des méthodes et des outils d'animation et de motivation.**

PUBLIC CONCERNE :
Les responsables de services (Qualité, Contrôle de gestion, Commercial, etc …), et toute personne dans l'entreprise ayant une mission d'animation des hommes. (10 personnes par groupe).

METHODE :
Méthode informative et participative avec exercices.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
- Cohésion et management :
 - L'entreprise tournée vers le progrès,
 - Les changements de rôle,
 - Le management de la transparence,
 - Introduction à la dynamique de groupe,
 - Les types de leadership et leurs effets.

- Communiquer efficacement :
 - Communiquer, c'est-à-dire ?
 - Les différents niveaux du langage,
 - Etablir une communication efficace avec son équipe de travail (initiation à la Programmation Neuro-Linguistique) :
 - les 3 savoir-faire de la communication efficace,
 - le feed-back.

- « On ne peut pas ne pas être motivé :
 - Valeurs et motivation personnelle,
 - L'approche d'HOFSTEDE,
 - Motivation :
 - la toile de fond, un autre modèle de réflexion,
 - les six niveaux de motivation individuelle,

- Introduire le changement :
 - La crédibilité de l'émetteur,
 - Le message,
 - Le récepteur et le jeu de rôle contre-attitudinal.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Animer et participer à un groupe de travail »

OBJECTIFS :
- **Connaître la démarche de résolution de problèmes et les techniques d'animation de groupe,**
- **Savoir animer un groupe de résolution de problème.**

PUBLIC CONCERNE :
Encadrement et techniciens de toutes les fonctions de l'entreprise. (6 personnes par groupe).

METHODE :
Mises en situation, étude de cas, document de synthèse.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :
- Travailler en groupe : l'animation et ses techniques :
 - Apprendre à organiser de manière méthodique l'échange d'idées et d'informations,
 - Recueillir les idées : utiliser le brainstorming,
 - Organiser la prise décision, le chois ou le consensus du groupe : utiliser le vote pondéré et la grille multicritères,
 - Apprendre à structurer la démarche du groupe,
 - Connaître les techniques d'animation :
 - nécessité d'un animateur pour travailler en groupe,
 - rôle de l'animateur,
 - Définition d'un groupe de résolution de problèmes, son rôle et son fonctionnement.

- Connaître la démarche et utiliser la méthode de résolution de problèmes :
 - Définir la méthode de résolution de problèmes, la méthode pas à pas,
 - Qu'est ce qu'un problème ? le QQOQCP,
 - Collecter les informations :
 - représentations graphiques,
 - histogramme,
 - Pareto,
 - Rechercher les causes : méthode cause-effet,
 - Choisir les solutions,
 - vote pondéré,
 - grille multicritères,
 - Présenter les travaux à la hiérarchie.

- Mise en situation d'animateurs

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Audit de Culture d'Entreprise »

OBJECTIFS :
- **Former les personnes amenées à conduire les audits ou à recevoir les auditeurs,**
- **Préparer le personnel à la motivation par la Culture d'Entreprise.**

PUBLIC CONCERNE :
Cadres et dirigeants. (16 personnes par groupe).

METHODE :
Forme active : exposés, étude de cas, simulations.
A ce stage participe un spécialiste des relations humaines.
Il y a deux animateurs.

DUREE :
4 jours.

PROGRAMME :
- Les raisons de la Culture d'Entreprise et les enjeux d'un audit
 - Apporter des solutions,
 - Décrire et expliquer les organisations.
- L'audit de la Culture d'Entreprise « Méthodologie » :
 - Les grilles,
 - Les démarches.
- Conduite des audits
- Etudes d'un compte-rendu manuel de Culture d'Entreprise
- Comportements et problèmes humains
- Conseils fondamentaux d'expression orales
- Simulation d'audit
- Critique du comportement
- Bilan de la simulation
- Préparation à l'audit en groupes
- Présentation des résultats de l'audit
- Critique et bilan

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Audit Environnemental »

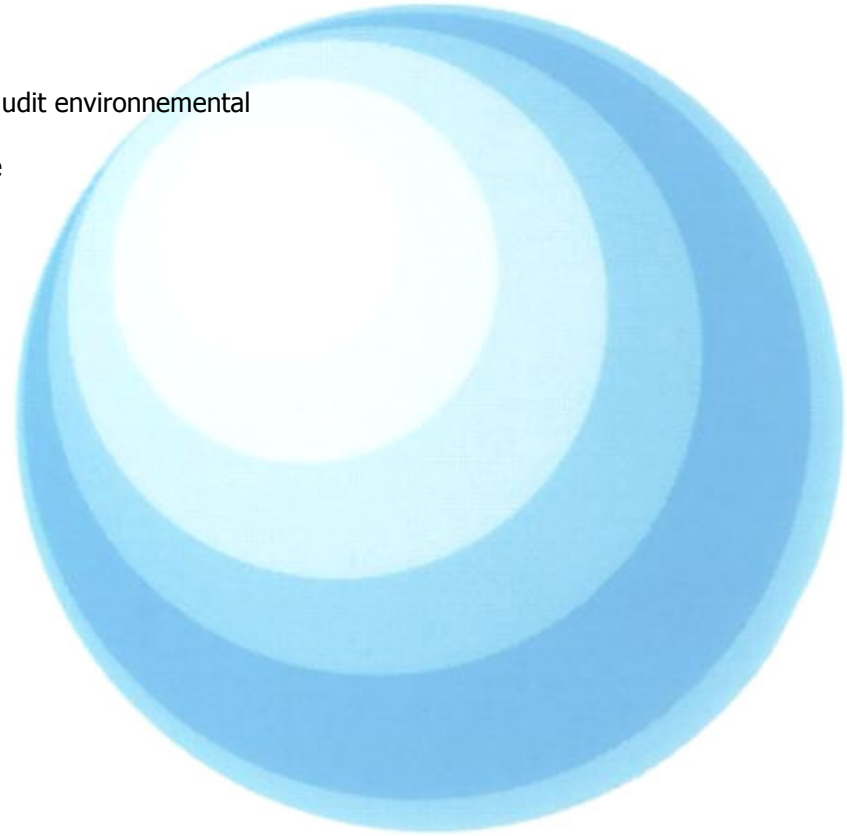
OBJECTIFS :
- **Rappeler les principes de conduite d'un audit,**
- **Faire le lien entre audit qualité, audit système et audit environnemental.**

PUBLIC CONCERNE :
Personnes formées à l'audit interne. (8 à 10 personnes par groupe).

METHODE :
Active avec application.

DUREE :
1 jour.

PROGRAMME :
- Rappel sur la conduite de l'audit
- L'audit système
- Audit qualité et audit environnemental
- Exercice pratique



Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Audit et diagnostic Qualité»

OBJECTIFS :
Apprendre à réaliser un questionnaire d'audit (interne et externe), à conduire un audit et à réaliser un diagnostic en vues d'actions correctives.

PUBLIC CONCERNE :
Qualiticien et chef de service.

METHODE :
Méthode active : réalisation d'un questionnaire, conduite d'un audit et diagnostic (établissement d'un compte-rendu).

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :
- Introduction aux concepts d'audit et de diagnostic

- Etablissement d'un questionnaire d'audit :
 - Après détermination de l'objet de l'audit, définition des critères à surveiller à partir du Manuel Qualité, et de leur notation,
 - Construction et établissement du questionnaire (rédaction et présentation).

- Conduite de l'audit :
 - Méthodologie,
 - Précautions à prendre,
 - Points particuliers à surveiller,
 - L'auditeur.

- La synthèse de l'audit :
 - Diagnostic,
 - Rédaction du compte-rendu (contenu et présentation),
 - Choix des actions correctives et plan d'actions.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« BBZ Budget Base Zéro »

OBJECTIFS :
Afin d'éviter de reconduire les allocations antérieures et de les majorer, le BBZ en tant qu'application de la méthode analyse de la valeur, permet de générer un budget à partir d'une réflexion sur les fonctions que ce budget doit remplir.

DUREE :
1 jour.

PROGRAMME :
- La logique du BBZ
- Construction par processus ; le système de management des processus
- Les coûts liés à un processus
- Les objectifs par processus
- Les indicateurs de performances d'un processus
- Le bilan des actions stratégiques et les ratios d'efficacité prévisionnels

VARIANTE :
- La Rationalisation des Choix Budgétaires (RCB),
- Les méthodes de choix : coût / efficacité, coût / avantage, etc … et les méthodes multicritères.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Cahier des charges fonctionnel »

OBJECTIFS :

- **Apprendre à formuler le besoin à l'aide d'outils,**
- **Traduire en langage adapté la norme NF X50-151 « Guide pour l'élaboration d'un cahier des charges fonctionnel » pour l'appliquer à des cas simples ou compliqués,**
- **Apprendre à construire et à rédiger un CdCF,**
- **Utiliser de manière appropriée le CdCF.**

PUBLIC CONCERNE :

Ingénieurs et cadres qui ont pour mission d'exprimer ou de formuler un besoin, acheteurs, responsables marketing, informaticiens, qualiticiens, donneurs d'ordre à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise.

METHODE :

Forme active : exposés, discussions, étude de cas.

DUREE :

3 jours.

PROGRAMME :

- Introduction :
 - Définition du CdCF,
 - Fonction du CdCF.

- Concept et vocabulaire :
 - Notions de fonction.

- L'analyse fonctionnelle :
 - Présentation d'un outil méthodologique.

- Etude de cas

- Généralisation du CdCF :
 - Concepts de gammes de CdCF et profils fonctionnels,
 - Illustration sur un cas méthodologiquement complexe.

- Rôle du CdCF en CCO (Conception pour un Coût Objectif)

- CdCF et détermination d'un besoin futur

- Etude de cas :
 - Exploitation de la norme NF X50-151 et mise en forme du document final.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Caractéristiques de la structure humaine de l'entreprise »

OBJECTIFS :
Quelle est l'origine et quels sont les paramètres qui régissent le fonctionnement du tissu humain de l'entreprise ?
La compréhension de ses caractéristiques permet d'agir sur cette composante cruciale de l'entreprise, de façon maîtrisée.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
- L'origine :
 - Les besoins individuels,
 - La notion de groupe,
 - La dynamique de groupe,
 - La question de la cohésion,
 - Les changements,
 - Le processus d'interaction,
 - Le leadership.

- Les paramètres :
 - La culture d'entreprise,
 - Les stratégies individuelles, les stratégies de fonction,
 - Le système de communication,
 - Le management et la délégation,
 - Les emplois,
 - Les compétences.

- Les outils d'analyse de ces différentes caractéristiques

- Les moyens pour faire évoluer ces caractéristiques

VARIANTES :
- Les différents diagnostics employés dans le cadre de la maîtrise des ressources humaines (1 jour),

- Faire évoluer la structure humaine de l'entreprise (1 jour).

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Composantes de la réflexion stratégique »

OBJECTIFS :
L'absence de profondeur dans la réflexion stratégique empêche bon nombre de développement d'entreprise. C.Q.F.C. a mis au point une méthode de réflexion qui prend en compte l'ensemble des données nécessaires puis les exploite de manière à déterminer les objectifs d'un plan stratégique pertinent.

DUREE :
1 jour.

PROGRAMME :
- Vis-à-vis de l'extérieur :
 - Les facteurs économiques,
 - Les facteurs technologiques,
 - Les facteurs du marché,
 - Les facteurs gouvernementaux.

- Vis-à-vis de l'intérieur :
 - La finalité de l'entreprise et ses moyens,
 - Le diagnostic de l'entreprise, le potentiel à l'instant présent.

- Les lignes directrices du plan stratégique :
 - La détermination des objectifs,
 - Leur quantification.

VARIANTES :
- Le diagnostic stratégique,

- Les sept nouveaux outils, appliqués à la réflexion stratégique (2 jours),

- Les arguments d'une stratégie.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Conception d'un « Eco-produit » »

OBJECTIFS :
- **Comprendre la notion d'éco-produit,**
- **S'approprier les méthodes permettant d'évaluer le caractère écologique d'un produit,**
- **Comprendre les limites d'utilisation de ces méthodes.**

PUBLIC CONCERNE :
Personnel de conception.

METHODE :
Active.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :
- Définition d'un éco-produit
- L'analyse fonctionnelle
- Le cahier des charges fonctionnel
- Les méthodes d'appui et les méthodes spécifiques
- Etude de cas
- La norme NF X30-300 « Analyse du cycle de vie »
- Les méthodes multicritères
- L'éco-bilan
- L'analyse qualitative du cycle de vie
- Les éco-labels
- Etude de cas

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Conception pour un coût objectif »

OBJECTIFS :
Etre en mesure de participer activement à un programme de conception pour un coût objectif.

PUBLIC CONCERNE :
Etats-majors de directions de programmes, chefs de projets, responsables de programmes, chefs de produits, membres d'équipe de projets.

METHODE :
Forme active : exposés, discussions, étude de cas.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :
- La conception pour un coût objectif (CCO) ou Design To Cost (DTC) :
 - Méthode de gestion de projet basée sur un prix ou coût objectif plafond prédéterminé, sur un cahier des charges fonctionnel ouvert et négociable, et sur l'organisation spécifique du travail.

- Introduction à la CCO :
 - Les origines du DTC,
 - Les domaines d'application,
 - Les caractéristiques fondamentales.

- L'industrie et la CCO :
 - L'organisation d'un programme de CCO dans un contexte contractuel ou libre,
 - Formation du personnel,
 - Décomposition du travail en tâches,
 - Les groupes opérationnels d'étude,
 - Les banques de données,
 - Le manuel des coûts,
 - Le suivi de tâches,
 - Exemples d'application.

- Le donneur d'ordre et la CCO :
 - Les raisons du choix de la CCO,
 - Les relations avec les industriels,
 - Le cahier des charges fonctionnel,
 - La définition du coût objectif,
 - L'engagement contractuel,
 - Les conditions de mise en œuvre,
 - La structure de suivi de projet,
 - La gestion de la qualité,
 - Exemples d'application.

- Les coûts industriels :
 - Les différentes natures de côuts,
 - Les méthodes de chiffrage prévisionnel – analogique – paramétrique - analytique,
 - Les facteurs d'évolution des coûts,
 - Exemples de calcul du coût objectif,
 - Le coût global (Life Cycle Cost).
- Etude de cas :
 - Les participants sont réunis en groupe de travail.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Concevoir des produits par l'analyse de la valeur »

OBJECTIFS :

- **Faire connaître l'apport de l'Analyse de la Valeur à la définition du service à rendre par un produit pour une conception ou une reconception au meilleur coût à la qualité voulue,**
- **Rendre capable de participer à des actions Analyse de la Valeur dans un groupe de travail sous la conduite d'un animateur.**

PUBLIC CONCERNE :

Cadres et techniciens ayant des responsabilités sur le plan de la technique (études, méthodes, production), du commercial et des achats.

METHODE :

Forme active.

DUREE :

3 jours.

PROGRAMME :

- Introduction à l'Analyse de la Valeur AV :
 - Pourquoi faire de l'AV ?
- Présentation du cas et du plan de travail
- Fixation des limites et contraintes de l'étude
- Analyse fonctionnelle :
 - Apport méthodologique,
 - Recherche des fonctions,
 - Synthèse.
- Caractéristiques des fonctions :
 - Apport méthodologique,
 - Travail en groupe,
 - Synthèse : remise du CdCF.
- Analyse du produit existant (1ère approche)
- Réponse du CdCF
- Décomposition fonctionnelle du coût du produit :
 - Apport méthodologique,
 - Travail en groupe,
 - Synthèse.
- Analyse du produit existant (2ème approche)
- Schéma de flux
- Tableau d'analyse fonctionnelle :
 - Apport méthodologique,
 - Travail en groupe,

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

- Synthèse.

➢ Recherche de solutions

➢ Délimitation du champ de la recherche

➢ Choix des principes :
- Apport méthodologique,
- Travail en groupe,
- Synthèse : remise du chiffrage.

➢ Table ronde – débat – bilan d'ensemble



Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Conduite de réunion »

OBJECTIFS :
Donner aux participants les moyens de préparer, d'animer et coordonner les différents types de réunions que l'on peut rencontrer dans l'entreprise.

PUBLIC CONCERNE :
Ingénieurs, cadres et animateurs (Qualité, production, sécurité, etc …).

METHODE :
Méthode active : jeux de rôles, étude de cas, utilisation de moyens audiovisuels.

DUREE :
4 jours.

PROGRAMME :

- Le concept de la communication :
 - Transmission de l'information,
 - Feed-back (rétroaction).

- Les opérateurs psychologiques favorisant la communication :
 - Les attitudes face à autrui,
 - Directivisme et non directivisme.

- La vie du groupe :
 - Etudes des phénomènes de groupe,
 - Typologie et rôles des participants.

- La conduite des réunions :
 - Les différents types de réunion,
 - Les objectifs et les buts,
 - Les fonctions à assurer par l'animateur,
 - Les étapes de la réunion.

- La réunion de résolution de problèmes :
 - Définition du problème,
 - Les différentes étapes de résolution de problème,
 - Les outils de résolution de problèmes.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Conduite d'entretien d'appréciation »

OBJECTIFS :
- **Permettre aux responsables hiérarchiques de mener des entretiens d'appréciation,**
- **Faire de ces entretiens un outil d'optimisation de sa pratique « managériale » et un outil de motivation des membres et responsables d'équipes.**

PUBLIC CONCERNE :
Cadres et responsables d'équipes.

METHODE :
Apports théoriques, étude de cas, jeux de rôles.

DUREE :
4 jours.

PROGRAMME :
- Les objectifs et les buts de l'entretien :
 - Bénéfices pour l'entreprise,
 - Bénéfices pour l'évalué.

- Les problèmes liés à l'appréciation :
 - Situation hiérarchique,
 - Transparence,
 - Etc …

- Les techniques d'entretien :
 - Le style,
 - La préparation, le guide d'entretien,
 - La formulation des questions,
 - Le comportement, les attitudes.

- La structure de la réussite :
 - La préparation,
 - L'écoute active,
 - La durée,
 - La transparence des conclusions.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Conduite d'un audit »

OBJECTIFS :
- **Savoir faire abstraction de ses idées reçues et valeurs lors de la conduite d'un audit,**
- **Acquérir les attitudes, le comportement d'ouverture pour éviter les situations conflictuelles,**
- **Acquérir les techniques de l'entretien semi-directif, tant dans la conception que la passation du guide.**

PUBLIC CONCERNE :
Auditeurs internes.

METHODE :
Active : réalisation d'un guide d'entretien.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :
- La communication :
 - Ses aspects techniques et psychologiques.

- Les buts et objectifs de l'audit :
 - Le concept d'entretiens,
 - Les résultats, les conséquences sur les rapports clients / fournisseurs,

- Les techniques de l'enquête :
 - Le style,
 - La formulation des questions,
 - L'écoute et la reformulation,
 - Le comportement, les attitudes.

- La rédaction du guide :
 - Le référentiel du client ou du fournisseur,
 - Les procédures du client ou du fournisseur,
 - La rédaction.

- Cas pratique :
 - Recherche de documents,
 - Elaboration du guide,
 - Mise en œuvre,
 - Rédaction du rapport.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Connaissance de soi et motivation d'aujourd'hui »

OBJECTIFS :
Par la remise en cause de l'individu, de ses buts, de ses objectifs, chacun apprend à se connaître et ainsi se prépare à être plus fort et devenir moteur.

PUBLIC CONCERNE :
Cadres, responsables de service. (16 personnes par groupe).

METHODE :
Forme active : synthèse avec les stagiaires. Une large place est laissée aux discussions et échanges d'expériences. Il y a 2 animateurs.

DUREE :
5 jours (en 2 temps).

PROGRAMME :
PREMIERE PARTIE :
- Le poids de l'affectif
- Le comportement humain :
 - Conscient,
 - Inconscient.
- Les 2 logiques du comportement humain
- Le développement affectif et environnement familial
- Le savoir être
- Les attitudes comportementales
- Pourquoi je travaille ? que m'apporte le travail ?
- Les besoins suivant :
 - Maslow,
 - Alderfer,
 - Herzberg.
- L'approche systémique des besoins
- L'approche analytique des besoins

DEUXIEME PARTIE :
- Les outils de communication :
 - L'analyse transactionnelle,
 - La programmation neuro-linguistique,
 - Les strokes ou l'art du contact.
- Théorie de motivation
- Motiver par la culture d'entreprise
- Création et dissimination de la culture d'entreprise

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

- Dynamiser le donneur d'ordre ou le détenteur
- Motiver par des mesures d'organisation
- Cerner la productivité
- Les motivations d'aujourd'hui
- Etude de cas – jeux de scènes –



Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Contrôle des produits au zéro défaut méthode Poka-Yoke »

PUBLIC CONCERNE :
Responsable de production, contremaître, chef d'équipe, contrôleur qualité, personnel de maintenance, toutes les personnes soucieuses d'améliorer la qualité du produit.

DUREE :
6 jours.

PROGRAMME :

- Bases statistiques :
 - Histogramme,
 - Moyenne et écart type,
 - Distribution de Laplace-Gauss,
 - Droite de Henry,
 - Pareto.

- Le contrôle en cours de fabrication :
 - Carte de contrôle en mesure et par attribut,
 - Limite de la méthode.

- Le contrôle à la réception :
 - Type d'échantillonnage et niveau de non-qualité,
 - Les systèmes :
 - MIL STD 105 D,
 - MIL STD 414 D,
 - Limite de la méthode.

- Méthode de réduction du temps de retour de l'information :
 - Le contrôle en cascades,
 - L'autocontrôle.

- Méthode du zéro défaut :
 - Le Poka-Yoke : contrôle à la source,
 - Comment des investissements de quelques dizaines d'euros permettent le zéro défaut.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Contrôle et métrologie »

OBJECTIFS :
Présenter la structure d'une cellule contrôle, les méthodes employées, et l'aspect métrologie lié au contrôle.

PUBLIC CONCERNE :
Contrôleurs et chefs d'équipe contrôle.

METHODE :
Méthode active : exercices, présentation d'équipements.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :
- Métrologie :
 - Grandeurs et unités,
 - Mesure,
 - Résultats de mesure,
 - Instrument de mesure,
 - Caractéristiques des instruments de mesure,
 - Etalons.

- La cellule contrôle et métrologie dans l'entreprise :
 - Actions périodiques,
 - Gestion des moyens de mesure et fiche de vie,
 - Dispositions générales.

- La Qualité en contrôle et essais finaux :
 - Objectifs,
 - Exigences du système de Management de la Qualité.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Contrôle statistique de la qualité »

OBJECTIFS :
Former le personnel aux méthodes de contrôle par prélèvement statistique. Stage adapté, ne nécessitant pas de connaissances mathématiques particulières et s'appuyant essentiellement sur des exemples concrets.

PUBLIC CONCERNE :
Employés techniques et opérateurs.

METHODE :
Méthode active : exercices, présentation de supports vidéo.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :

- La méthodologie statistique :
 - Définition et objet de la statistique,
 - Dénombrement et classification des résultats,
 - Présentation en tableaux et sous forme de graphique : diagramme, histogramme,
 - Comment lire les graphiques,
 - Les distributions statistiques usuelles.

- Le contrôle statistique à la réception :
 - Qu'est-ce qu'un plan de contrôle,
 - Les différents plans d'échantillonnage : simple, double, multiple,
 - Les défauts critiques, majeurs, mineurs,
 - Les niveaux de qualité acceptable NQA (ou AQL),
 - Utilisation pratique de tables d'échantillonnages :
 - MIL STD 105 D,
 - MIL STD 414 D,
 - Les courbes d'efficacité – Notion de risque client et risque fournisseur.

- Le contrôle statistiques en cours de fabrication :
 Les différents types de variables à contrôler sont les variables quantitatives et les variables qualitatives :
 - Contrôle d'une variable quantitative :
 - analyse des possibilités de l'outil de fabrication concerné,
 - fixation des limites de contrôle provisoires,
 - la carte de contrôle : utilisation,
 - calcul de nombre de pièces à prélever,
 - Contrôle d'une variable qualitative :
 - le contrôle par attribut : définition,
 - classification des défauts et niveaux de qualité acceptables
 - détermination du plan d'échantillonnage par atelier ou par chaîne,
 - présentation des résultats – rapports de contrôle.

- Etude de cas concrets

- Conclusion

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Contrôle statistique des procédés (SPC/MSP) »

OBJECTIFS :
Le SPC (Statistic Process Control) est un outil de maîtrise de la qualité dans les services et en production. Il permet de prévenir la réalisation de prestations et de produits non conformes, ainsi qu'une appropriation des démarches d'amélioration continue.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :
- Principes et objectifs du SPC

- Les notions de statistiques nécessaires au SPC

- Etude de la loi binomiale

- Etude de la loi normale :
 - Propriétés et caractéristiques,
 - La loi normale réduite.

- Test de vérification de la normalité

- Introduction aux capabilités :
 - Capabilité machine,
 - Capabilité processus.

- La notion de capabilité moyen de contrôle

- Les cartes de contrôle aux mesures et leur interprétation :
 - Les objectifs d'une carte de contrôle,
 - Présentation des notions de causes communes et de causes spéciales,
 - Etudes de cartes aux valeurs individuelles,
 - Etude de carte moyenne – étendue (ξ, E),
 - Présentation des différentes situations « hors contrôle »,
 - Calcul des limites de contrôle.

- Les cartes de contrôle aux attributs :
 - Etudes des cartes de type np, p, c et u,
 - Etude de la carte u à caractéristiques multiples.

- Le projet de mise en place du SPC

VARIANTES :
- Un module « opérateur », très pratique sur quatre demi-journées,

- Un module purement statistique détaillant l'analyse statistique des indicateurs SPC - Capabilités et cartes de contrôle (2 jours).

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Coûts de non-qualité »

OBJECTIFS :
Présenter la notion de CNQ (Coût de Non-Qualité), ainsi que les méthodes d'évaluation de ces coûts,
Apprendre à mettre une campagne de réduction des coûts inutiles.

PUBLIC CONCERNE :
Responsables qualité, comptable, contrôleur de gestion.

METHODE :
Méthode active : exercices.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
- Introduction :
 - L'efficacité d'une entreprise,
 - L'efficience d'une organisation.
- Définition et classification des CNQ
- Etude des CNQ
 - CNQ directs,
 - CNQ indirects,
 - CNQ administratifs.
- L'approche processus et les coûts de fonctionnement par processus
- Mesurer et contrôler les CNQ
- Lancement d'un système de CNQ
- Avantages d'un système de CNQ pour la gestion de la Qualité
- La réduction des coûts inutiles, action et méthodes

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Elaboration d'un plan stratégique et son management »

OBJECTIFS :
A partir de la mesure de l'existant et des objectifs stratégiques à 3, 5 ou 10 ans, C.Q.F.C. propose une méthode de construction, de conduite et de suivi d'un plan stratégique.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
- La décomposition des objectifs stratégiques pour chacune des composantes
- La mesure des écarts entre les potentiels à l'instant présent et les potentiels requis par les objectifs stratégiques pour chacune des composantes (organisation, moyens matériels, ressources humaines, ressources financières),
- La recherche des voies de solutions :
 - La détermination d'un plan de progression,
 - La définition des buts intermédiaires et la prévision de leur chronologie,
 - La recherche et la mise au point des solutions,
 - Le chiffrage et la planification d'actions correspondantes,
 - Le financement du plan stratégique.
- La formalisation du plan stratégique
- L'approche processus et l'approche fonctionnelle
- La présentation du plan stratégique aux différents intervenants
- La conduite et le suivi du plan stratégique

VARIANTES :
- Les mesures fonctionnelles d'amélioration (1 jour),
- Une stratégie de management par les méthodes (2 jours),
- Les risques stratégiques (1 jour),
- Un exemple de plan stratégique particulier : le reengeneering des processus (1 jour),
- Un exemple restreint de management stratégique : le management HOSCHIN (1 jour).

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Entraînement à la vente »

OBJECTIFS :
- **Prendre du recul par rapport à ses habitudes,**
- **Développer les réflexes efficaces du vendeur,**
- **Renforcer les capacités personnelles du vendeur.**

PUBLIC CONCERNE :
Commerciaux débutants ou chevronnés.

METHODE :
Méthode active : entraînement, simulations enregistrées et analysées.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :
- Les étapes de la vente :
 - Découverte de l'entreprise, de ses besoins,
 - L'art de poser des questions,
 - L'écoute,
 - La synthèse et la reformulation,
 - L'argumentation : structure et personnalisation,
 - Les objections et leurs réponses,
 - La conclusion.

- La personnalité du vendeur :
 - Autodiagnostic de son style de vente,
 - Se servir de ses atouts,
 - Remettre en question ses automatismes,
 - Se mettre en condition pour renforcer son dynamisme.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Equipe au service du client »

OBJECTIFS :
- **Fédérer l'équipe encadrement en mettant en avant l'idée du client,**
- **Lui faire prendre conscience, par l'exercice, de la responsabilité de chacun pour satisfaire le client,**
- **Lui montrer la nécessité d'un travail « ensemble », organisé, où chacun a son rôle et fonctionne dans une relation client / fournisseur interne.**

PUBLIC CONCERNE :
Toute l'équipe encadrement de l'entreprise. (10 personnes par groupe).

METHODE :
Méthode participative avec alternance d'apports d'informations, de discussions / réflexion.
Jeu de rôles.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

PREMIERE PARTIE :
- Introduction et présentation du séminaire

- Film : « Qui a tué la vente ? » :
 - Réflexion sur le thème du film : « La responsabilité de chacun dans la réponse aux attentes du client »,
 - Prendre conscience, à partir d'un cas d'entreprise simple, dde la nécessité d'une organisation et donc d'une communication dans l'entreprise.

- Présentation d'une logique organisationnelle et réflexion sur la nécessité d'une stratégie Qualité :
 - Pourquoi une stratégie Qualité ?
 - Le choix d'un système,
 - Le système qualité pour une stratégie,
 - La logique qualité,
 - L'accès client,
 - L'amélioration continue,
 - La relation client / fournisseur,
 - Conclusion.

- Présentation du jeu de rôle « L'équipe au service du client » :
 - Explication des règles du jeu,
 - Présentation de l'entreprise fictive et de sa gamme de produits,
 - Explication du process de fabrication, de service,
 - Présentation des tâches à effectuer,
 - Attribuer des tâches pour chaque rôle,
 - Exposé de la Direction.

DEUXIEME PARTIE :
- Jeu de rôle :
 - Rappel des tâches attribuées ensemble pour chaque rôle,
 - Objectifs du jeu :
 - satisfaire les exigences du clients,
 - définir et faire fonctionner une organisation pour satisfaire ce client,
 - Constitution de deux équipes,
 - Présentation des exigences du client à chacune des deux équipes,
 - Déroulement du jeu :
 - chaque joueur a une mission à remplir :

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

mission de Direction
mission Commerciale
mission d'Achat
mission de Recherche et Développement
mission de Production
mission Qualité
mission Ressources-Humaines, Formation

- chaque joueur présente sa mission à l'équipe,
- l'équipe se coordonne pour répondre avec cohérence aux exigences du client.

➢ Mise en commun des travaux réalisés :
- Chaque équipe expose ses résultats,
- Discussion autour des résultats,
- Conclusion du jeu de rôle.

➢ Conclusion



Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Logique Qualité »

OBJECTIFS :
- **Découvrir l'intérêt lié à la mise en application des concepts qualité au sein de l'entreprise,**
- **Connaître et comprendre les objectifs et les principes des différents concepts relatifs à la qualité,**
- **Appréhender la formalisation documentaire.**

PUBLIC CONCERNE :
Personnels d'encadrement, notamment des fonctions « production » et « commercial ». (60 personnes, réparties en groupe de 10).

METHODE :
Active.

DUREE :
0,5 jour par groupe, soit 2,5 jours.

PROGRAMME :
- Justification économique de la qualité
- Définition des différents concepts de la qualité
- Historique des concepts qualité
- Illustration des concepts qualité par des exemples d'application en entreprise
- Présentation des normes ISO 9000 et de leurs objectifs
- Explicitation du contenu des différents chapitres de la norme ISO 9001
- Mise en parallèle de la norme ISO 9001 et de la logique de fonctionnement de l'entreprise
- Structure d'un système qualité
- Typologie des documents et principe de gestion au sein de l'entreprise

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Formation de formateurs »

OBJECTIFS :
- **Permettre aux cadres et à la maîtrise technique de dispenser des modules de formation interne,**
- **Maîtriser les techniques de base de communication et d'animation de groupe.**

PUBLIC CONCERNE :
Responsables hiérarchiques techniques, collaborateurs des services de formation, futurs animateurs.

METHODE :
Active : entraînement à l'animation par des simulations filmées et analysées.

DUREE :
6 jours.

PROGRAMME :
- Définition du rôle du formateur en entreprise :
 - Le public,
 - Les contraintes,
 - Les objectifs à atteindre (savoir, savoir-faire).

- Les principes de l'andragogie :
 - Les méthodes andragogiques,
 - La motivation.

- Les techniques d'animation :
 - Etablir et conserver le contact avec le groupe,
 - Faire participer,
 - Gérer les situations difficiles,
 - Choisir son style d'animation par rapport aux objectifs de la formation.

- La construction d'un programme :
 - Se définir un objectif andragogique et une méthode,
 - Etablir les contenus en respectant la progression andragogique,
 - Choisir les moyens et les supports adaptés.

- L'évaluation de la formation :
 - Quand évaluer ?
 - Quoi évaluer ?
 - Comment évaluer ?

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Formation ISO 9001 Version 2000 »

PREREQUIS :
CETTE FORMATION S'ADRESSE A DES PERSONNES AYANT UNE BONNE CONNAISSANCE DE LA VERSION 1994 DANS DES ENTREPRISES DEJA CERTIFIEES.

OBJECTIFS :
- **Faire l'inventaire des exigences de la norme ISO 9001 Version 2000 par comparaison avec la version 1994 :**
- **Ecarts du concept,**
- **Ecarts de lignes directrices,**
- **Exigences complémentaires et types de réponses à apporter,**
- **Identifier les points de réflexion à mener sur :**
- **Le recueil des attentes client,**
- **L'efficacité des processus au regard des attentes client,**
- **La cohérence de la politique qualité, des objectifs et des mesures d'amélioration au regard de ces attentes,**
- **Repérer les actions à entreprendre pour la mise à niveau :**
- **Maîtriser les techniques de base de communication et d'animation de groupe.**

PUBLIC CONCERNE :
Tout public lié à la réponse apportée aux clients. (12 personnes).

METHODE :
Active : échanges sur les réflexion à mener.

DUREE :
1 jour.

PROGRAMME :
- Rappel :
- La stratégie qualité,
- La logique qualité,
- Les 5 composantes de l'entreprise.

- Les exigences de la Norme ISO 9001 Version 2000 :
 A travers la présentation de chaque point de la norme, en comparant avec la version 1994, l'animateur valorise comme suit :
- Responsabilités de la Direction :
 - niveau stratégique,
 - logique et cohérence à mettre en œuvre par apport à l'attente client,
 - limite de la réflexion,
 - type de réponses à apporter,
- Management des ressources :
 - dimension humaine à prendre en compte et organisation à mettre en place,
 - limite de la réflexion,
 - types de réponses à apporter,
- Réalisation du produit et / ou service :
 - caractérisation de l'attente client, stratégie d'entreprise et déploiement de la réponse apportée dans l'entreprise,
 - cartographie des processus concernés, interactions, approche client / fournisseur interne,
 - limite de réflexion,
 - type de réponses à apporter,
- Mesure, analyse et amélioration :
 - outils de mesure de la satisfaction client produit et service,
 - données disponibles, initialisation, analyse, mise en œuvre des actions, suivi, vérification,

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

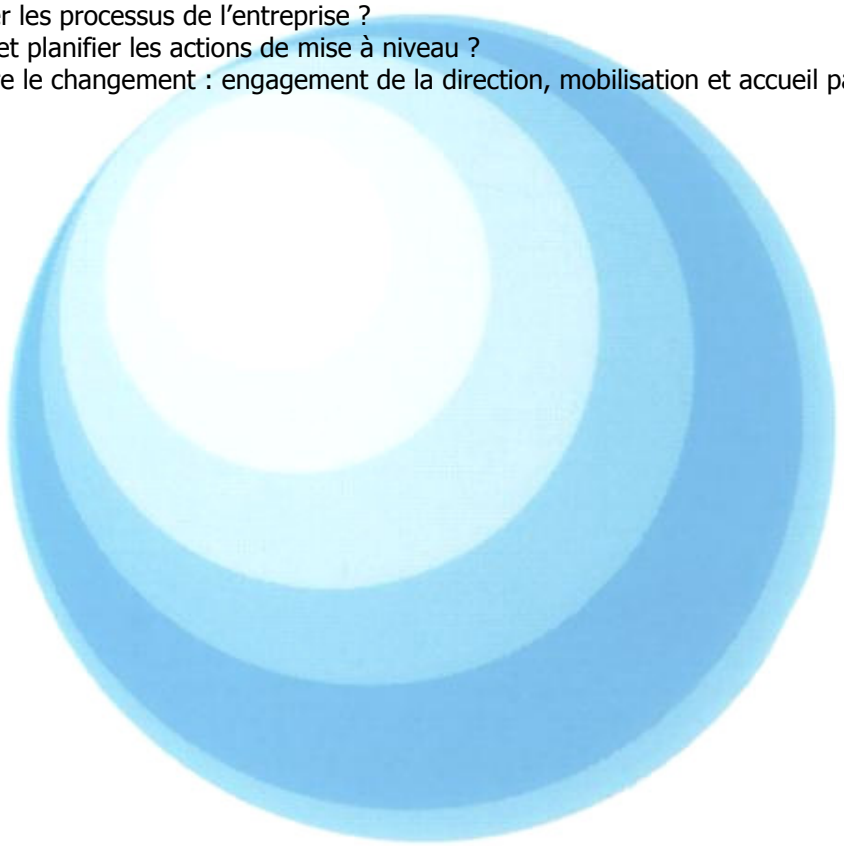
- limite de la réflexion,
- type de réponses à apporter.

➢ Identifier les points de réflexion à mener :
A travers un échange animé par le formateur, les stagiaires réalisent un :

- 1er bilan de l'analyse de la Norme :
 - sur la stratégie et les actions,
 - sur l'organisation et les méthodes,
 - sur les ressources humaines,
 - sur les moyens matériels,
- 2ème bilan de l'analyse de la Norme :
 - sur le management,
 - sur l'information,
 - sur le produit,
- 3ème bilan de l'analyse de la Norme :
 - sur les écarts identifiés et les réponses à apporter.

➢ Repérer les actions à entreprendre :
L'échange se poursuit autour des questions suivantes :

- Comment mesurer l'attente du client ?
- Comment fiabiliser les processus de l'entreprise ?
- Comment définir et planifier les actions de mise à niveau ?
- Comment conduire le changement : engagement de la direction, mobilisation et accueil par le personnel ?



Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Gestion de production »

OBJECTIFS :

La gestion de production est l'ensemble des processus de maîtrise physique, administrative et financière des flux qui permet de satisfaire les exigences de la commande.
C'est un outil complet, souvent automatisable (GPAO), mais dont il convient de très bien connaître le fonctionnement , son choix ayant des incidences tant sur l'organisation interne que sur l'aptitude à répondre aux exigences des marchés.

DUREE :

2 jours.

PROGRAMME :

- Introduction à la gestion de production

- Les différentes typologies de production

- La codification et le classement des articles

- L'ordonnancement :
 - Principes et outils de l'ordonnancement et de la planification des ressources.

- Gestion des stocks :
 - Méthodes de gestion des stocks,
 - Notions de quantité économique.

- La fonction réapprovisionnement

- La fonction lancement

- La fonction gestion de l'atelier

- Les approches de la gestion de production :
 - La méthode MRP (Management des Ressources de Production),
 - La méthode JIT (Just In Time),
 - La méthode Kanban,
 - La méthode OPT (Technologie de Production Optimisée).

- Le projet gestion de production

VARIANTES :

- En fonction du projet gestion de production ou encore des axes d'amélioration de la gestion de production, ce module de base sera scindé et approfondi. Les applications seront illustrées à partir de commandes de l'entreprise, prenant en compte le type de production correspondant,

- Analyse et choix d'une méthode de gestion de production (1 jour).

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Gestion de la production (Maîtrise de la) »

OBJECTIFS :
Présenter la logique de la gestion de production, dans l'optique de l'amélioration de la productivité.

PUBLIC CONCERNE :
Cadres production, ordonnancement, lancement, méthodes, maintenance.

METHODE :
Active : jeux.

DUREE :
4 jours.

PROGRAMME :

- Les différentes fonctions liées à la production :
 - L'ordonnancement,
 - La gestion des stocks,
 - Le lancement,
 - La gestion de l'atelier.

- La simplification des flux :
 - Le processus,
 - La réduction des trajets,
 - Le système SMED,
 - La suppression des aléas par la méthode TPM (Totale Productive Maintenance),
 - La méthode JIT (Just In Time).

- Quatre méthodes pratiques :
 - La méthode Kanban,
 - La méthode Poka-Yoke,
 - La méthode MURI-MUDA-MURA,
 - La méthode 5 S.

- Le système OPT

- L'application informatique :
 - La GPAO
 - Le MRP II.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Gestion de projet »

OBJECTIFS :
La gestion de projet s'intéresse au management de l'environnement du projet et de ses ressources. Elle s'applique aux grands comme aux petits projets quel que soit leur contenu (conception, construction, projet d'entreprise, etc …).

DUREE :
1 jour.

PROGRAMME :
- Objectifs de la gestion de projet et terminologie
- La planification du temps et les méthodes de représentation
- La planification des ressources :
 - Hommes,
 - Matériaux,
 - Equipements.
- L'estimation des coûts
- L'administration de projet :
 - le chef de projet,
 - l'équipe projet,
 - l'organisation.
- La gestion de l'ensemble des projets de l'entreprise

VARIANTES :
- Application au cas d'un projet en cours,
- Le management par projets (1 jour),
- L'analyse modulaire des systèmes (1 jour).

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Gestion des déchets »

OBJECTIFS :
- **Sensibiliser aux évolutions probables en matière des déchets,**
- **Former aux outils de gestion des déchets, « du berceau à la tombe ».**

PUBLIC CONCERNE :
Tout public.

METHODE :
Active.

DUREE :
1 jour.

PROGRAMME :
- L'évolution de la production des déchets et le principe « Pollueur-Payeur »
- Définition du déchet et les principales exigences réglementaires
- La réduction et l'élimination des déchets :
 - Les approches possibles,
 - Les coûts d'élimination,
 - Les plans d'élimination.
- Les filières spécifiques (huiles, PCB, etc …)
- L'étude déchet
- Les principes de l'analyse du cycle de vie
- La certification de produit

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Gestion du temps »

OBJECTIFS :
Développer chez les participants la maîtrise de la gestion du temps par l'apprentissage d'une méthode éprouvée visant à faire travailler le temps pour soi plutôt que contre soi.

PUBLIC CONCERNE :
Cadres.

METHODE :
Exercices pratiques.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
- Introduction : « pour une conception neutre du temps : ni notre maître, ni notre esclave »

- Les cinq activités principales de la vie :
- Notre temps est-il bien employé ?
 - apprendre à planifier son temps,
 - bien employer son temps,
- Comment assurer l'emploi du temps idéal ?
 - assumer la responsabilité de ses choix,
 - établir des priorités claires,
 - apprendre à dire « non »,
 - trouver du temps pour soi,
- Comment certains cadres utilisent leur temps de manière effective ?
 - les règles de bon sens,
 - planification,
 - la délégation,
 - les visiteurs, les réunions,
 - les communications,
- Comment lutter contre les quatre grandes causes de perte de temps ?
 - faire face aux interruptions personnelles,
 - bénéficier au maximum des réunions,
 - dompter le téléphone,
 - obtenir des renseignements,
- Plan en dix points pour organiser son temps.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Gestion prévisionnelle des carrières et des emplois »

OBJECTIFS :

- **Quels sont les moyens nécessaires pour que l'entreprise obtienne une adéquation efficace et maintenue dans le temps antre ses salariés et ses emplois, tant en termes d'effectifs que de qualification ?**
- **Comment rapprocher eu mieux les besoins et les ressources en personnel, à moyen et à long terme ?**

La gestion prévisionnelle des carrières et des emplois répond à ces deux questions.

DUREE :

1 jour.

PROGRAMME :

- Le coût d'une non gestion
- La Gestion Prévisionnelle et Préventive des Emplois (GPPE)
- L'analyse de l'existant :
 - Emplois types,
 - Compétences,
 - Potentiels.
- La réflexion prospective
- La gestion individuelle des carrières
- La prise en compte de la législation des métiers
- Evaluation, orientation professionnelle et GPPE
- La valorisation des emplois
- Recrutement et GPPE
- L'organisation de la documentation (le plan de carrière, le tableau de synthèse emplois / carrières, etc …)

VARIANTES :

- Le plan de formation,
- Le plan de recrutement,
- L'évolution professionnelle.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« H.A.C.C.P. »

OBJECTIFS :
A l'issue de la formation, l'apprenant aura acquis les outils lui permettant e mettre en place et d'entretenir une démarche H.A.C.C.P. dans les processus sensibles de l'établissement.

PUBLIC CONCERNE :
Cette formation s'adresse à toutes les personnes travaillant en cuisine et en salle de restauration ; dans le cadre d'une volonté d'élargissement dans l'utilisation de la méthode à d'autres secteurs sensibles de l'établissement, la formation peut-être également suivie par l'ensemble du personnel.
Notre expérience nous permet de dire que la maîtrise de cette méthode par les aides soignantes, les ASH et les infirmières, est un point fort dans la dynamique de progrès d'un établissement.

METHODE :
PREMIERE PARTIE :
Exposé sur la base de documents projetés par rétroprojecteur et questionnaire participatif.

DEUXIEME PARTIE :
Mise en situation, travail en sous-groupes et réflexion de groupe.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
PREMIERE PARTIE :
- Rappels d'hygiène

- Caractères fondamentaux :
 - Quatre « missions »,
 - Sept principes d'action,
 - Une logique de mise en œuvre,
 - Les avantages de la méthode :
 - structurée et progressive,
 - pluridisciplinaire, participative, responsabilisante,
 - spécifique,
 - essentiellement préventive,
 - critique et créative,
 - une garantie de sécurité.

- A quoi sert-il ?

- Sur quoi agit-il ?
 - La maîtrise des entrants,
 - La maîtrise de la fabrication,
 - L'organisation et la maîtrise des contrôles,
 - La maîtrise des produits NC et des actions correctives,
 - La maîtrise de la documentation.

- Comment agit-il ?

- Comment s'applique-t-il ?
 - Sur un produit spécifique,
 - Pour un procédé de fabrication,
 - Par rapport à un danger spécifiquement identifié : microbien, chimique, physique, fonctionnel ou réglementaire
 - Définition d'un danger.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

➢ Quand l'utiliser ?
- Pour identifier des problèmes potentiels,
- Pour améliorer la fiabilité d'un produit, d'un procédé.

➢ Avec qui l'utiliser ?
- L'ensemble des personnes concernées :
 - qu'il est nécessaire d'associer,
 - qu'il est nécessaire de responsabiliser,
- Les fournisseurs de matières première à risque,
- Les utilisateurs, consommateurs.

➢ Discussion informelle pour ceux qui le souhaitent

DEUXIEME PARTIE :

➢ Constitution d'une équipe

➢ Description du produit :
- Matières premières, ingrédients, produits intermédiaires,
- Caractéristiques générales du produit fini,
- Conditionnement, stockage, distribution.

➢ Identification de l'utilisation attendue :
- Modalités « normales » d'utilisation,
- Modalités « fautives » prévisibles d'utilisation.

➢ Description du procédé de fabrication :
- Etapes élémentaires,
- Diagramme de fabrication,
- Collecte des informations sur chaque étape :
 - nature du procédé, fonction de l'étape,
 - équipements, matériel,
 - caractéristiques (objectif, paramètres, contraintes),
 - flux interne, environnement (eau, air, contacts, personnel).

➢ Vérification du diagramme de fabrication :
- Sa fiabilité par rapport au terrain,
- Son exhaustivité par rapport au terrain.

➢ Analyse des dangers :
- Identifier les risques pour les dangers considérés,
- Lister les causes,
- Evaluer l'impact,
- Une étape qui doit être fortement structurée.

➢ Identification des mesures préventives :
- Un danger : plusieurs mesures,
- Une mesure : plusieurs dangers,
- Une démarche créative,
- Constitution d'un tableau.

➢ Formalisation des mesures préventives :
- Description détaillée,
- Rédaction :
 - points critiques et points contrôles,
- Définition des responsabilités.

➢ Identification des points critiques :
- Définition :
 - points critiques et points contrôles,

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

- Objectifs des points critiques,
- Utilisation de l'arbre de décision.

➢ Etablissement des valeurs cibles (critères) :
- Définition,
- Valeurs cibles,
- Tolérances,
- Exemple.

➢ Etablissement du système de surveillance :
- Objectifs,
- Méthodologie de surveillance,
- Formalisation et enregistrements
- Définition des responsabilités :
 - d'exécution,
 - d'interprétation des résultats.

➢ Actions correctives :
- Quand ?
- Comment ?
- Enregistrements.

➢ Vérification :
- Vérification « systématique »,
- Vérification de « nécessité »,
- Organisation de la vérification.

➢ Système documentaire :
- Documentation sur le système,
- Enregistrements.

➢ Discussion informelle pour ceux qui le souhaitent

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Initiation aux méthodes statistiques »

OBJECTIFS :
- **Comprendre l'intérêt des méthodes statistiques,**
- **Acquérir les bases théoriques,**
- **Etudier à l'aide d'exemples concrets, leur application dans les ateliers de fabrication, au laboratoire, au bureau des méthodes.**

PUBLIC CONCERNE :
Techniciens, agents de maîtrise, opérateurs des services contrôle, laboratoire, fabrication, bureaux d'étude et méthode.

METHODE :
Film vidéo, exercices, jeux.

DUREE :
4 jours.

PROGRAMME :

➢ Analyse combinatoire :
- Permutations, arrangements, combinaisons, exemples.

➢ Calcul des probabilités :
- Définition,
- Addition et multiplication de probabilité,
- Utilisation.

➢ Définition des termes employés en statistiques :
- Population, échantillon, lot, individu, caractères qualitatifs et quantitatifs, variables continues, variables discontinues, prélèvement exhaustif et non exhaustif.

➢ Acquisition des données et présentation graphique :
- Dénombrement, tableaux de résultats – représentation graphique – les différents diagramme – l'histogramme.

➢ Distribution statistique :
- Les indices de position : moyenne, mode, médiane,
- Les indices de dispersion : écart type (S), étendue (E), quartiles, déciles.

➢ Etude d'une distribution statistique :
- La distribution de LAPLACE-GAUSS,
- Valeurs caractéristiques,
- Intérêt – exemple.

➢ Etude des lois statistiques courantes :
- La loi BINOMIALE : application – cas d'utilisation – validité – utilisation de tables,
- La loi de POISSON,
- La loi HYPERGEOMETRIQUE,
- La loi NORMALE.

➢ Exemples d'applications

➢ Conclusion

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Life Cycle Cost »

OBJECTIFS :
Initier à la méthode Life Cycle Cost (LCC) : mesure des coûts qu'entraîne l'acquisition d'un appareil, d'une machine, d'une installation et de ceux occasionnés par toute la vie de l'appareil, de la machine, de l'installation.

PUBLIC CONCERNE :
Acheteurs et donneurs d'ordre.

METHODE :
Etude de cas, discussions.

DUREE :
1 jour.

PROGRAMME :

- Rappel sur les coûts :

▪ Développement, industrialisation, reproduction, etc …

- Les coûts :

▪ Coût d'acquisition,
▪ Coût d'utilisation ou d'usage,
▪ Coût de maintenance,
▪ Coût de destruction.

- Les coûts d'utilisation :

▪ La part d'amortissement,
▪ Les intérêts,
▪ Les assurances,
▪ Les formations,
▪ Les carburants,
▪ Etc…

- Les coûts de maintenance :

▪ La disponibilité, la maintenabilité, la fiabilité,
▪ Le contrat de maintenance,
▪ Les formations,
▪ La gestion des documents,
▪ Les pièces de rechange et les modifications.

- Le coûts d'extinction ou de destruction

- Le coût écologique

- Le rapport coût / fonction :

▪ Rappel sur le cahier des charges fonctionnel.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Maintenance : méthode d'organisation »

DUREE :
5 jours.

PROGRAMME :

➢ La conception :

- Participation de la maintenance à la conception,
- Cahier des charges pour la maintenance,
- Méthode AMDEC,
- Fiabilité des machines, redondance active, redondance en stand by, redondance majoritaire.

➢ Méthode de suivi :

- La méthode TPM,
- Analyse statistique et technique de défaillance,
- Historique des interventions,
- Le diagramme de Pareto et courbe ABC,
- La GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur),
- L'entretien préventif et prédictif.

➢ Analyse des causes de défaillance :

- diagramme cause effet, Ishikawa,
- Arbre de défaillance,
- Méthode des six M,
- Méthode FAST,
- Méthode ARFON,
- Méthode MAXER,
- Méthode KEPNER et TREGOE.

➢ Méthode de dépannage rapide :

- Méthode SMED appliquée au changement rapide de module,
- Méthode de détection rapide de défaillance des automatismes,
- Méthode SPC.

➢ Approche des ressources humaines :

- Work factor,
- Méthode des 5 S,
- Groupe d'analyse de panne,
- GOF, Groupe Opérationnel Fiabilité.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Maintenance Productive Totale (TPM) »

OBJECTIFS :
La TPM est à la fois une organisation de la maintenance d'équipements, et une démarche d'amélioration de productivité permanente, orientée vers l'objectif « zéro panne ».

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
- Historique et présentation générale de la TPM

- Les sources de gaspillage liées aux équipements et leur valorisation (indicateurs TPM)

- Les programmes d'amélioration et les outils employés

- L'organisation TPM :
 - L'automaintenance,
 - La maintenance par le service maintenance,
 - Les travaux neufs.

- La TPM et les ressources humaines :
 - Les principes de gestion de l'atelier : les 5 S,
 - Les groupes TPM,
 - L'évolution et la maîtrise des compétences.

- Le déroulement du projet TPM

VARIANTES :
- En fonction de l'orientation des projets TPM, certains thèmes peuvent être développés individuellement et de façon plus complète :
 - Les 5 S,
 - L'automaintenance.

- Préparation et conduite d'un projet TPM (1 jour)

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Maintenance Productive Totale (TPM) »

OBJECTIFS :
Préparer l'encadrement à la mise en place d'une structure de type TPM, à son fonctionnement et à ses applications.

PUBLIC CONCERNE :
Encadrement des services opérationnels.

METHODE :
Exercice de mise en œuvre.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :

- Différents types de maintenance :
- Maintenance curative,
- Maintenance préventive,
- Maintenance prédictive.

- Historique de la TPM

- Recherche du rendement maximal pour une installation

- L'organisation préparatoire à la mise en place de la TPM

- Mise en place de la TPM et mesure des résultats :
- Amélioration des rendements,
- L'automaintenance,
- Phase de suivi,
- Indices d'évaluation.

- Les cercles TPM :
- Constitution et objectifs des cercles,
- Rôle de l'encadrement.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Maîtrise des compétences »

OBJECTIFS :
La pérennité et donc le développement de l'entreprise passe par une juste connaissance des moyens dont elle dispose « ici et maintenant ».
Maîtriser les compétences du potentiel humain aujourd'hui, c'est préparer et fiabiliser l'entreprise de demain.

DUREE :
1 jour.

PROGRAMME :
- L'enjeu : « demain, l'entreprise ! »

- Compétences ou :
 - savoir,
 - savoir-faire,
 - savoir-être.

- Système d'appréciation des compétences :
 - Construction,
 - Méthodes pratiques d'évaluation,
 - Certification de compétences et suivi des habilitations.

- Documentation de maîtrise des compétences

- Interaction avec le plan de formation et de recrutement

VARIANTES :
- Le bilan de compétences (1 jour)

- Conduite d'évaluation de compétences pour un emploi identifié dans l'entreprise et construction du plan de formation (2 jours)

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Maîtrise des procédés »

OBJECTIFS :
Etre capable d'appliquer le SPC (Statistical Process Control), dans un contexte de service administratif.

PUBLIC CONCERNE :
Cadres, achats, gestion du personnel, finance comptabilité, commercial, service après vente, logistique, etc…

METHODE :
Exercices pratiques sur différentes fonctions de l'entreprise.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
- Présentation du SPC et son contexte :
- L'approche systématique,
- L'analyse des processus et l'analyse fonctionnelle,
- Le SPC,
- Autres outils de la qualité

- Les différentes cartes de contrôle

- L'interprétation et l'analyse des cartes de contrôle

- La recherche d'indicateurs dans le service :
- Les principaux indicateurs de services,
- Etude de cas concrets.

VARIANTES :
- Il est conseillé de suivre au préalable le module SPC ingénieur pour une familiarisation aux statistiques

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Maîtrise statistique des procédés Ingénieurs »

OBJECTIFS :
Former les techniciens et responsables à la compréhension, à l'utilisation et à la gestion du SPC, des cartes de contrôles et à l'amélioration de la qualité, dans la logique de diagnostic.

PUBLIC CONCERNE :
Techniciens supérieurs, ingénieurs.

METHODE :
Active avec réalisation de nombreux exercices.

DUREE :
4 jours.

PROGRAMME :

- Contexte qualité du SPC et domaine d'application
- Caractéristiques et paramètres – analyse des processus
- Notions de statistiques – étude de la loi normale et de la loi binomiale
- Calculs de capabilités
- Cartes de contrôles aux paramètres et aux attributs
- Capabilités des moyens de contrôle
- Mise en place du SPC et l'exploitation des données
- Analyse économique et taux de retour sur investissement
- SPC en tant qu'outil de management

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Maîtrise statistique des procédés Opérateurs »

OBJECTIFS :
Former les opérateurs et les régleurs à l'utilisation des cartes de contrôles.

PUBLIC CONCERNE :
Opérateurs, régleurs, contrôleurs.

METHODE :
A partir de cartes déjà existantes, études de cas simples ayant un intérêt pour l'entreprise.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

- Présentation du SPC
- Rôle du SPC
- SPC, entreprise et qualité
- Calcul d'une moyenne
- Présentation de l'écart type
- Visualisation d'une courbe de Gauss et tracé d'histogramme
- Notion de capabilité
- Limites de contrôle et de surveillance
- Règles d'utilisation des cartes
- Etude de cas

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Maîtrise des coûts »

OBJECTIFS :
On ne peut produire que ce que l'on sait mesurer.
C.Q.F.C. propose une méthode de maîtrise des coûts qui permet d'abord d'observer par une analyse et un suivi, puis de mettre en évidence des performances cachées et des investissements adéquats.
Cette méthode valorise les moyens mis en œuvre pour une fonction attendue.

DUREE :
1 jour.

PROGRAMME :

- La logique du plan comptable
- Le besoin de connaissance des coûts dans l'entreprise
- L'analyse des coûts :

▪ Coûts directs / indirects,
▪ Coûts contrôlables / non contrôlables.

- Méthodes d'estimation des coûts
- Le suivi des coûts et l'amélioration continue

VARIANTES :

- L'amélioration de la productivité d'une ligne de fabrication (1 jour)
- Conduire un projet d'amélioration de la qualité à l'aide des coûts de non qualité

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Management de la sécurité »

OBJECTIFS :
- **Mener une réflexion stratégique sur la sécurité,**
- **Concevoir des solutions d'organisation économique et rationnelle de la sécurité,**
- **Agir sur la culture d'entreprise, la compétence, la communication,**
- **Mettre en place un processus d'amélioration continue,**

Afin de manager la sécurité.

PUBLIC CONCERNE :
Ingénieurs et cadres, toutes personnes concernées par une approche organisationnelle et relationnelle de la sécurité. (8 personnes par groupe).

METHODE :
- Présenter le concept et donner des repères sur la démarche,
- Inviter à une nouvelle approche,
- Apporter une méthode active qui génère la réflexion au quotidien.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
- Présentation du stage (formateur, participants, objectifs, méthode andragogique)
- Introduction
- Le management de la sécurité :
 - La question du passage d'une logique de stratégie individuelle à une logique de management : avantages, inconvénients, politique sécurité (charte et valeurs), objectifs, évaluation, plan d'actions,
 - Le manuel assurance sécurité et environnement (et santé).
- Les acteurs de l'organisation sécurité :
 - Responsabilités et autorité, les nouveaux rôles,
 - Le coordinateur sécurité,
 - La gestion de la sécurité : animation, conduite de réunion et détermination d'objectifs.
- Rappels sur l'information, la communication, les obligations réglementaires :
 - Documentation et inspection réglementaire,
 - Contrôle et vérification obligatoire,
 - Registre, rapports et livrets obligatoires,
 - Affichage.
- Les revues du management
- L'amélioration continue
- Les outils de détermination du risque, la réponse en terme de management
- Mesures préventives / correctives à prendre en compte au niveau du management
- Le management des risques potentiels ou réels – La continuité d'activité :
 - L'entreprise et les situations d'urgence
 - Les principales situations d'urgence, retours d'expériences,
 - Comment élaborer un bon plan de secours informatique. Les limites de l'exercice, les erreurs "classiques". Comment aborder la question du fonctionnement global de l'entreprise,
 - La gestion de l'imprévu, les méthodes de prise en charge des situations d'urgence,

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

- La problématique de la continuité d'activité ; le plan de continuité d'entreprise : la continuité des ressources. La logique des clients et des fournisseurs.
- La sécurité physique :
- Maîtrise de l'environnement des bâtiments et des infrastructures, la sécurité des installations,
- Que faire en cas d'indisponibilité des installations, comment organiser le repli des activités,
- Le contrôle d'accès physique, la sécurité incendie et dégâts des eaux, la gestion des alarmes, la protection des immeubles.
- La conduite des situations de crise :
- Comment organiser la gestion de crise : les rôles, le déclenchement, la communication. Comment organiser un bon PC de crise,
- La salle de crise, son fonctionnement, quels bénéfices en attendre.
- Le déroulement de la crise, la logistique, la prise de décision, les principales étapes, les outils,
- Quelques procédures de management de sécurité :
- l'accueil, l'intégration des nouveaux embauchés,
- les entreprises extérieures,
- etc …

➢ L'organisation physique des locaux :
- Ordre et propreté : les 5 S,
- L'intégration de nouveaux équipements et leur suivi dans le temps.

➢ Cas d'application :

Le choix du (ou des) cas d'application est réalisé en fonction des besoins et des demandes des participants :
- Travail en sous-groupes,
- Analyse et synthèse du travail réalisé,
- Présentation, discussion.

➢ Les aspects normatifs et la réglementation :
- La politique sécurité et la corporate governance : comment la mettre en œuvre efficacement. Exemples de politiques sécurité selon le secteur d'activité,
- Les normalisations internationales (ISO 17799) et les normalisations spécifiques : Bale II, Sarbanes-Oxley (SOX), les Nouvelles Régulations Économiques. Comment tirer profit des normes en préservant simplicité et pragmatisme. Les pièges de la normalisation.

➢ Les aspects assuranciels :
- L'assurance :
- Les conditions d'assurabilité : la situation actuelle, les tendances.
- L'analyse des risques et la liaison sécurité-assurance.
- Les conditions de garanties et les exclusions.
- Comment bien gérer la relation assureur/ assuré, en situation normale, sur sinistre, en situation exceptionnelle.
- Étude de cas concrets de transfert de risque vers l'assurance : les limites du modèle en cas de crise importante.
- Les garanties :
- Les garanties d'assurance matérielles et immatérielles disponibles sur le marché : TRI, ERI, PE, globale informatique, spécifique détournement, RC, bonne fin de projet, homme clé, back-up, hébergement, etc.
- Le financement alternatif des risques : mise en place d'une captive. La mutualisation des risques, avantages et inconvénients.
- Le financement alternatif des risques : captive, mutualisation, etc.

➢ Conclusion

➢ Evaluation de la session

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Management des équipes (Rôles et fonctions de l'agent de maîtrise) »

OBJECTIFS :
Permettre aux agents de maîtrise, d'optimiser la gestion et la motivation des équipes qu'ils encadrent.

PUBLIC CONCERNE :
Agents de maîtrise, contremaîtres, techniciens, chefs d'équipe, etc …

METHODE :
Active par étude de cas, exercices.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :

- Communiquer avec efficacité :

- Informer, motiver,
- Expliquer,
- Ecouter,
- Comprendre et faire accepter les changements.

- Repérer son style de commandement :

- Autodiagnostic,
- Les styles de Management.

- Déléguer :

- Que déléguer, comment et à qui ?
- Les obstacles à la délégation, comment les surmonter.

- Décider :

- Se fixer des objectifs,
- Les hiérarchiser,
- Obtenir l'adhésion de son équipe.

- Gérer les conflits :

- Faciliter, élucider, réguler les relations.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Management des hommes »

OBJECTIFS :
Etre manager, ce n'est plus seulement utiliser ses propres caractéristiques au service de sa fonction. Manager, c'est un métier qui s'appuie sur des techniques qu'il est nécessaire de maîtriser pour développer et enrichir ses capacités personnelles à mieux communiquer, à animer, à motiver, à décider.

DUREE :
4 jours.

PROGRAMME :

- Dynamique et règles de la communication efficace :

- Communiquer : c'est-à-dire ?
- Communiquer avec efficacité,
- Les règles de la communication efficace.

- Dimension interindividuelle de la communication

- S'affirmer, écouter, interroger, décider :

- Les moyens de mieux se connaître,
- L'art du contact,
- L'art de communiquer,
- Sortir des conflits.

- L'approche organisationnelle

- Management par les méthodes

VARIANTES :

- La conduite de réunion efficace (2 jours)
- Méthodologie de résolution de problème (2 jours)
- L'analyse transactionnelle (3 + 1 jours)
- La programmation neurolinguistique (2 jours)

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Mesure des coûts de la qualité »

OBJECTIFS :
Former le personnel qualité à colecter les coûts afin qu'ils soient rassemblés et analysés par le service financier et permettent ainsi de mesurer les résultats d'action pour la gestion de la qualité.

PUBLIC CONCERNE :
Ingénieurs et techniciens supérieurs, acheteurs, commerciaux.

METHODE :
Supports vidéo, exercices.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

➢ Notion de coûts :

- Coût caché :
 - Coût de rebut, de dysfonctionnement des services de fabrication , inutile, de stockage, de livraison, de retour, de produit non vendu, d'atteinte à l'image de marque.
- Coût de dysfonctionnement ou de production :
 - minutes de structures (ouvriers, maîtrises, cadres) x charges,
 - minutes de perdues (AT congés) x charges,
 - minutes sociales (réunion)..... x charges,
 - détermination d'un coefficient amplificateur.
- Charges proportionnelles :
 - matière première consommable, petits outillages, énergie,
 - voyage, etc …
 - détermination d'un coefficient simplificateur.

➢ Origine des coûts inutiles

➢ Répartition des coûts :

- Coûts de prévention, coûts d'évaluation, coûts de défaillance interne et externe.

➢ La valeur ajoutée directe :

- Apprendre à orienter la démarche qualité,
- La valeur ajoutée directe, outil d'amélioration de la qualité.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Méthodologie de résolution de problèmes »

OBJECTIFS :
Apporter aux participants une méthode pratique et efficace d'analyse et de résolution de problèmes en groupe de travail.

PUBLIC CONCERNE :
Dirigeants, cadres.

METHODE :
Active : exercices pratiques, exposés, utilisation de moyens audio-visuels.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

➢ Initiation à la conduite des groupes :
- Psychologie du groupe,
- Méthode de travail en groupe,
- Dynamique et fonctionnement du groupe.

➢ Rôle de l'animateur :
- Les fonctions dans le groupe (production, régulation, facilitation),
- Mise en situation d'animation.

➢ Entraînement à la créativité :
- Exercices sur divers problèmes,
- Analyse des mécanismes inhibiteurs de la pensée,
- Le brainstorming.

➢ Méthodologie de résolution de problèmes :
- Notion de problème (situation non satisfaisante),
- Définition de l'objet (situation satisfaisante),
- Délimitation du champ du problème,
- Recherche, transformation et tri des informations,
- Choix des solutions.

VARIANTES :

➢ Nous conseillons vivement l'inscription au module complémentaire de « Prise de décision »

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Méthodologie de résolution de problèmes 8 D »

OBJECTIFS :
- **Former les participants à la méthode de résolution de problèmes « 8 D » (D pour discipline),**
- **Les sensibiliser aux notions de travail en équipe et de communication efficace,**
- **Leur fournir les outils (le QQOQCCP, le brainstorming, le diagramme causes / effets, etc …) et supports (le compte-rendu « 8 D ») associés.**

PUBLIC CONCERNE :
Ingénieurs et techniciens. (8 personnes par groupe).

METHODE :
Active avec alternance d'apports méthodologique et théoriques et d'exercices pratiques.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

PREMIERE PARTIE :

- Présentation du stage (formateur, participants, programme, objectifs, méthodes andragogiques)

- Introduction :

▪ Résoudre un problème en groupe :
 - la réalité d'un groupe de travail,
 - les facteurs d'efficacité du travail en groupe,

▪ La démarche « 8 D » :
 - origine de la démarche,
 - les spécificités de la démarche par rapport aux autres méthodes de résolution de problèmes.

- Les huit étapes de la méthode et ses outils associés :

▪ Le cycle de l'amélioration continue : le cycle PDCA,
▪ Le synoptique général du processus de résolution de problèmes « 8 D »,
▪ Les étapes de la résolution de problèmes :
 - constitution d'une équipe EAC (Equipe d'Action Corrective),
 - définition du problème,
 - mise en place des mesures de sauvegarde, déclenchement des mesures immédiates à court terme,
 - analyse du problème, définition des causes et propositions d'actions correctives,
 - vérification des actions correctives permanentes,
 - prévention, garantie de la non réapparition du problème,
 - reconnaissance du travail d'équipe.
▪ Les outils associés aux différentes étapes (1ère approche) :
- le QQOQCCP,
- l'analyse Pareto,
- le diagramme causes / effets,
- la matrice de pondération,
- 5 Pourquoi,
- la matrice de décision,
- le plan d'actions.
▪ L'imprimé « 8 D ».

DEUXIEME PARTIE :

- Animer et participer à un groupe de travail « 8 D » :

▪ Travailler en groupe :
 - la dynamique de groupe,

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

- le leadership,
- les difficultés liées au travail en groupe,

- Animer et piloter un groupe de travail « 8 D » :
 - les 3 fonctions de l'animateur,
 - les points clés des réunions efficaces,
 - les conditions spatiales et temporelles,
- Participer à un groupe de travail « 8 D » :
 - communiquer efficacement,
 - recueillir de l'information.

➢ Cas d'application :

Le choix du (ou des) cas d'application de la méthode « 8 D », est réalisé en fonction des besoins des participants :

- Travail en sous-groupe,
- Analyse et synthèse du travail réalisé,
- Présentation – discussion.

➢ Conclusion

➢ Evaluation de la session : le bilan des acquis et feuille d'évaluation



Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Norme ISO / DIS 14001 Système de Management Environnemental »

OBJECTIFS :
- **Appréhender le « concept environnement »,**
- **Comprendre la logique du Management Environnemental,**
- **Comprendre le contenu de la norme ISO 14001,**
- **Examiner les différentes approches : écolabel, éco-audit, etc …**
- **Identifier les interlocuteurs : DRIRE, Associations, Presse, etc …**
- **Apprécier les contraintes réglementaires,**
- **Appréhender la certification ISO 14001.**

PUBLIC CONCERNE :
Chefs d'entreprise, encadrement. (5 personnes par groupe).

METHODE :
Active.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :

- La conscience environnementale : historique et enjeux :

- Risque environnemental :
 - risque majeur,
 - risque chronique,
 - risque accpetable,
- Evolution des exigences sociales,
- Impact industriel et gestion des responsabilités.

- Préparation à l'interprétation de la norme ISO 14001 :

- Identification du besoin de la société et du besoin client (s) :
 - logique et principe,
 - hiérarchisation,
 - étude de cas,
- Déclinaison dans l'entreprise :
 - politique environnementale,
 - management environnemental,
 - produit « vert » et éco-label,
 - évolution donneur d'ordre / fournisseur,
 - étude de cas : audit flash,
- Introduction sur la norme ISO 14001,
- Objectifs de l'ISO et genèse de la norme,
- Principe d'amélioration continue.

- La norme ISO 14001 :

- Analyse des exigences,
- Outils de réponse.

- Les contraintes réglementaires

- Comparaison ISO 14001 et ISO 9001

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

- Le règlement éco-audit
- La certification 14001



Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Organisation des relations commerciales »

OBJECTIFS :
A côté de la stratégie et de la tactique commerciale, l'organisation des relations commerciales entre le client et le fournisseur reste un élément primordial de l'efficacité du service rendu par le fournisseur.
Traiter de façon rigoureuse les relations commerciales, c'est déjà assurer la qualité requise.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

- Introduction, les points clés de l'organisation des relations commerciales :

- La détection des besoins du client,
- La formalisation du contrat,
- Le traitement des réclamations.

- La détection des besoins du client et leur formalisation :

- L'analyse fonctionnelle,
- La méthode du questionnaire interactif,
- La construction du questionnaire interactif.

- Le cas des nouveaux concepts produit et le cahier des charges fonctionnel

- La formalisation du contrat :

- Contenu type du cahier des charges,
- Les aspects purement commerciaux,
- La maîtrise de la qualité,
- La revue de contrat (cf. norme ISO 9001).

- Le traitement des réclamations :

- Les différentes étapes du traitement des réclamations,
- La prise en compte et le traitement immédiat,
- L'analyse des causes et la mise au point des actions correctives et préventives,
- L'exploitation des réclamations par les différents services de l'entreprise ;

VARIANTES :

- Application au cas particulier du produit et du service de l'entreprise, en stage intra.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Organisation qualité »

OBJECTIFS :
L'organisation qualité, c'est le regroupement de l'ensemble de l'activité qualité de l'entreprise. Son objectif est la croissance de l'entreprise sur un marché concurrentiel (conquête de parts de marché). L'efficacité de cette organisation repose sur la logique de sa construction, ainsi que la cohérence de son fonctionnement avec l'environnement de l'entreprise et les exigences du client.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

- Historique de l'organisation qualité
- L'enjeu stratégique de la qualité
- Construction du système qualité
- Les référentiels normalisés (normes ISO 9000) et les processus de certification
- La structure des services qualité
- La documentation qualité (manuel qualité, ; procédures, instructions et imprimés)
- Les enjeux économiques
- Les coûts de non qualité :

▪ Décomposition,
▪ Méthodologie de calcul,
▪ Exploitation et emploi.

- Les outils qualité de l'ordre de l'organisation et des techniques
- Les outils qualité de l'ordre de l'animation des ressources humaines

VARIANTES :

- L'approfondissement des différents outils pourra faire l'objet de stages spécifiques
- Un module d'information opérateur (0,5 jour) peut-être envisagé dans le cadre de projets de certification à partir des 6 premiers thèmes de ce module
- Définir et conduire un projet de certification qualité (1 jour)
- Les concepts DEMING, CROSBY, etc …
- Les référentiels qualité ISO 9001, 17020, 17025, 17799, 9100, FORD, RENAULT-PSA, France TELECOM, etc … (1 jour par référentiel)
- Les référentiels normatifs de l'organisation environnement (2 jours)
- Les référentiels normatifs dans l'alimentaire et le pharmaceutique

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Organisation Tertiaire Productive (OTP) »

OBJECTIFS :

Il existe peu de démarches d'amélioration de la qualité et de la productivité réellement adaptées aux services administratifs et tertiaires de l'entreprise.
La méthode OTP, mise au point par C.Q.F.C., comble ce vide. Elle permet de confier aux services administratifs, leur propre projet d'efficacité reposant sur une démarche adaptée : l'OTP.

DUREE :

3 jours.

PROGRAMME :

- Introduction :

- Qu'est-ce que la qualité dans un service administratif ?
- Maîtriser la qualité d'un service.

- Aspect économique :

- Les coûts de non qualité dans les services administratifs.

- Les cinq principes d'amélioration de la qualité dans le service : les 5 R :

- Présentation des 5 R,
- Présentation des outils correspondants.

- Les 3 étapes de la démarche OTP

- Le cas particulier de la mise en place d'une nouvelle activité tertiaire

- Le suivi d'une performance à l'aide d'indicateur

VARIANTES :

- Conduit en intra-entreprise, ce stage permet d'illustrer les 5 R, et les outils correspondants, d'études de cas issues de l'entreprise

- Les 5 R peuvent être mis en application séparément dans le cadre d'un projet spécifique

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Organiser son travail personnel pour gagner du temps »

OBJECTIFS :

- **Découvrir les éléments qui freinent sa propre gestion du temps et décider de mettre en place des comportements nouveaux,**
- **Approfondir l'approche de sa relation au temps et mettre en œuvre les outils d'aide.**

PUBLIC CONCERNE :
Tout le personnel de l'entreprise.

METHODE :
Active avec alternance d'apports théoriques et méthodologiques et entraînement à l'application d'outils.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

- Mieux connaître son temps pour mieux le comprendre (apports théoriques et méthodologiques) :

- Introduction,
- L'inventaire du temps : notre rapport au temps,
- Les 6 finalités de la gestion du temps,
- Conclusion : avoir la volonté de changer.

- Mieux connaître son temps pour mieux le comprendre (analyse) :

- Analyse des grilles remplies par les stagiaires,
- Analyse et traitement des causes de pertes de temps,
- Analyse des activités dans l'entreprise : échange entre stagiaire.

- La démarche pour bien gérer ses priorités :

- Déterminer ses objectifs,
- Etablir ses priorités,
- Planifier ses priorités,
- S'organiser pour réaliser ses activités prévues et planifiées.

- Maîtriser son temps :

- Agir efficacement,
- Consolider son action efficace,
- Conclusion.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Performance commerciale »

OBJECTIFS :

Mettre en œuvre un plan de progrès visant à améliorer la performance commerciale en agissant sur les leviers suivants :

- **Développement du chiffre d'affaires :**
 - **Augmentation des parts de marchés isopérimètre,**
 - **Satisfaction de nouveaux besoins,**
 - **Elargissement géographique des marchés.**
- **Augmentation de la profitabilité de l'outil commercial :**
 - **Diminution des coûts de fonctionnement isopérimètre,**
 - **Responsabilisation et motivation par rapport à l'objectif de profitabilité,**
 - **Amélioration de la coordination et développement des économies d'échelle.**

PUBLIC CONCERNE :

Chef d'entreprise et responsable commercial. (10 personnes par groupe).

METHODE :

Sur une approche conseil et formation (conseil dans la conduite du projet), la démarche repose sur l'enchaînement planifiées dans le temps, des étapes suivantes :

- Information – lancement du projet,
- Photographie de l'existant,
- Diagnostic,
- Etablissement des actions.

La méthode participative allie en alternance un apport théorique et une mise en pratique du stagiaire dans son entreprise. La journée suivante, une analyse du travail mené ouvre la séance avec un recadrage si nécessaire et des échanges entre stagiaires.

DUREE :

6 jours.

PROGRAMME :

- Information – lancement du projet (0,5 jour) :

Cette étape consiste à présenter la conduite du projet « Performance commerciale », à en expliciter les objectifs, la méthodologie et le cadencement dans le temps.
Elle permet également d'établir le contact en vue des travaux à venir.

- Photographie de l'existant – mesure (1,5 jours) :

15 jours après, cette phase consiste en une démarche de recherche, de collecte, et de mise en forme de l'information.
La collecte de l'information est effectuée selon la méthodologie suivante :

- Questionnaires et tests d'évaluation écrits ou oraux, grilles d'entretiens, de satisfaction,
- Préparation à l'entretien individuel ou collectif,
- Observation des journées : type de travail et processus mis en œuvre,
- Observation des locaux, des moyens, des outils.

L'information ainsi collectée est soumise à une validation, un traitement et une mise en forme (vérification de la cohérence, de l'exhaustivité, de la présentation synthétique, de la constitution d'indicateurs), en vue de faciliter le diagnostic.

- Diagnostic (2 jours) :

1 mois après, cette étape consiste à l'issue de l'analyse des données mises en forme, à apprécier l'adéquation de la configuration actuelle de l'entreprise par rapport aux objectifs poursuivis et à identifier les voies de progrès. Elle inclue notamment la quantification, lorsqu'il y a lieu, des objectifs, compte tenu des progrès jugés réalisables à court, moyen et long terme.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

- Formulation des actions (1 jour) :

1 mois après, un plan d'actions est établi afin de mettre en œuvre le progrès et de parvenir aux objectifs fixés dans les délais attendus.
Ce plan précise, pour chacune des actions, sa nature et son contenu, le(s) responsable(s) de la mise en œuvre, le délai de réalisation, les outils à utiliser, les enjeux éventuels (par exemple, certification ISO 9001).

- Suivi de la réalisation des actions (1 jour) :

1 mois après, une revue de projet, une analyse des travaux, des délais, des coûts et des ressources, sont effectués. Un recadrage si nécessaire est effectué. La méthode de suivi d'un projet, d'animation des réunions d'avancement est montrée.

Pour information, les axes de collecte d'information et de diagnostic sont le suivants :

- Information marketing :
 - Couverture géographique et implantation des clients,
 - Positionnement de l'offre et de la politique commerciale associée (produit, service, prix, promotions, publicité, communication), comparaison avec la concurrence,
 - Notoriété de la société et indices de satisfaction par ligne de produit, type de client, secteur géographique.

- Information économique et financière :
 - Structure des coûts commerciaux (main d'œuvre, loyers, déplacements – transports, stock, emballage – conditionnement, fonctionnement),
 - Chiffre d'affaires réalisé depuis 3 ans, ligne de produit, type de marché.

- Information sur les emplis et les compétences :
 - Organigramme nominatif et fonctionnel,
 - Intitulés de fonction et effectifs correspondants,
 - Contenus des fonctions,
 - Informations relatives au bilan social (âge, salaires, anciennetés, fonction / poste),
 - Formation, parcours professionnel,
 - Aptitudes et compétences (notamment managériales, commerciales, techniques, communication, gestion financière),
 - Connaissance des clients et de leur besoin, sens du client.

- Informations sur la communication interne et le management :
 - Politique d'intégration de motivation,
 - Communication forme / contenu,
 - Coordination et créativité.

- Information sur l'organisation, sur les méthodes et les outils de travail :
 - Planification de production, délai possible et action commerciale,
 - Stocks : règles et outils pour l'approvisionnement, le suivi des stocks (global, par famille de produits),
 - Organisation logistique amont (usines) et avale : outil de gestion, recours aux transporteurs, à la messagerie, moyens de transport (gestion et maintenance du parc),
 - Moyens de stockage et de manutention,
 - Programmation des ordres de fabrication et gestion des délais, coordination production – commercial,
 - Méthode d'animation et de gestion du portefeuille client, de prospection commerciale,
 - Processus de travail élémentaire : degré de cohérence et de formalisation.

- Information sur la productivité commerciale :
 - Taux d'activité,
 - Contributivité et valeur ajoutée des tâches par processus,
 - Ratios,
 - Adéquation effectifs – charges,
 - Outils de pilotage de la charge.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Plans d'expériences »

OBJECTIFS :
Un des outils les plus performants. Il permet de mesurer statistiquement l'influence d'un paramètre sur une caractéristique, et de déterminer la valeur optimale de ce paramètre.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

- Introduction, objectifs des plans d'expériences
- Contraintes d'application des plans d'expériences
- Terminologie
- Distinction plans d'expériences, expérimentation classique
- Notion de matrice d'expérience
- Effet d'un facteur
- 1ère exploitation d'une matrice d'expérience : les diagrammes d'effets :

▪ Construction des diagrammes,
▪ Effet de l'ordre 1,
▪ Interactions.

- 2ème exploitation d'une matrice d'expérience : l'analyse de la variance :

▪ Calcul des coefficients du tableau d'analyse de la variance,
▪ Analyse de la variance.

- Les différents types de plans d'expériences :

▪ Plans factoriels,
▪ Plans fractionnaires,
▪ Les tables de TAGUCHI, utilisation et règles de choix.

- L'interprétation des résultats d'un plan d'expériences :

▪ L'optimisation de la moyenne,
▪ Le rapport signal / bruit et son calcul,
▪ L'optimisation de l'écart type.

- Intérêt économique : la fonction perte et son interprétation

VARIANTES :

- Associée à la formation théorique, la conduite d'une étude de cas issue de l'entreprise se déroulera sur 2 ou 3 jours

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Plans d'expériences et méthodologie TAGUCHI »

OBJECTIFS :
Permettre aux ingénieurs de construire et de pratiquer les plans d'expériences afin de connaître les paramètres fondamentaux et de démontrer les relations cause à effet sur les processus.

PUBLIC CONCERNE :
Ingénieurs, techniciens supérieurs.

METHODE :
Forme active avec résolution d'exercices.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :

- Introduction, objectifs des plans d'expériences
- Terminologie
- Caractéristiques et paramètres
- Modélisation
- Analyse de la variance
- Construction d'un plan factoriel et d'un plan fractionnaire
- Méthodologie TAGUCHI
- Rapport signal / bruit
- Méthodologie de réalisation d'un plan d'expérience

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Présentation du management environnemental »

OBJECTIFS :
- **Appréhender le « concept environnement »,**
- **Comprendre les objectifs et la logique du management environnemental,**
- **Comprendre les exigences de la norme ISO 14001 et du règlement éco-audit,**
- **Présenter la compatibilité avec le management par la qualité,**
- **Relever les avantages d'une telle démarche,**
- **Fournir les outils de mise en œuvre.**

PUBLIC CONCERNE :
Tout public.

METHODE :
Forme active.

DUREE :
1 jour.

PROGRAMME :
- Définition de l'environnement
- Les formes d'atteinte de l'environnement (pollution aiguë , pollution chronique)
- La montée des contraintes environnementales : déchets, eau, énergie, rejets, ressources naturelles, réglementation
- La nécessité du management environnemental (présentation de l'ISO 14001 et de l'éco-audit)
- La rentabilité de la démarche
- La compatibilité avec le management de la qualité
- Management environnemental et éco-audit
- Les éco-labels
- Management environnemental et éco-produit
- Les évolutions probables (ISO, directive SEVESO, relations avec la DRIRE)
- Mise en place du management environnemental : démarche et outils

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Principales exigences réglementaires en matière d'environnement »

OBJECTIFS :
- **Connaître le cadre réglementaire dans lequel s'inscrit une démarche de management environnemental,**
- **Connaître les évolutions réglementaires prévisibles.**

PUBLIC CONCERNE :
Tout public.

METHODE :
Forme active.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
- Spécificités du droit de l'environnement
- La réglementation sur les déchets
- La réglementation sur les produits chimiques
- Les rejets atmosphériques
- Les rejets dans l'eau
- La réglementation sur les installations classées pour la protection de l'environnement
- La responsabilité du chef d'entreprise

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Prise de décision »

OBJECTIFS :
Donner aux participants les méthodes de prise de décision fondée sur une approche rationnelle des problèmes.

PUBLIC CONCERNE :
Chefs d'entreprises, cadres.

METHODE :
Forme active : exercices pratiques, étude de cas, utilisation de moyens audio-visuels.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

- Rappel de la méthodologie de résolution de problème

- Décision dans un univers d'incertitude :

- Définition de l'incertitude,
- Différents critères de décision (Laplace, Wald, Hurvicz, Savage, etc …),
- Analyse multicritères,
- La prise de décision.

VARIANTES :

- Il est vivement conseillé aux stagiaires de suivre le module : résolution de problèmes

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Processus de recrutement »

OBJECTIFS :
Recruter, c'est faire le choix de l'avenir. C'est souvent une opération délicate pour les décideurs.
Toute erreur de choix a des conséquences importantes pour l'entreprise, pour le service concerné, pour le candidat finalement retenu.
Le succès d'un recrutement repose sur une méthodologie rigoureuse qui, seule, permet de faire progresser par étapes successives en ne laissant rien au hasard.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

- L'identification du besoin

- Les méthodes d'analyse de l'emploi, le descriptif du poste :

- L'analyse organisationnelle,
- L'analyse technique,
- L'analyse de l'environnement relationnelle,
- L'analyse de l'environnement financier.

- La définition du profil

- Les sources d'un recrutement

- La sélection des candidatures

- Détermination des critères du profil à valider,
- Mise au point des méthodes de validation,
- La finalisation du processus de sélection.

- Les méthodes de valorisation du profil des candidats

- Le choix et l'engagement

- La mise au point du processus d'intégration et de suivi

VARIANTES :

- Application à la construction d'un processus de recrutement pour un emploi donné

- Le plan de recrutement (1 jour)

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Production : adaptation instantanée Méthode SMED »

OBJECTIFS :
Par un changement instantané de production, la méthode SMED permet un travail par petits lots favorisant la production en juste à temps.

PUBLIC CONCERNE :
Contremaîtres, responsable de production, responsable de maintenance, règleur.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

- La structure de la production
- Opération de réglage machine classique
- Les bases de la méthode
- Séparation des réglages internes et externes
- Rationalisation de tous les aspects des opérations de réglage
- Mise en place d'opération interne
- Le serrage fonctionnel
- Les effets du SMED

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Production : Juste à temps »

OBJECTIFS :

Gestion de production orientée sur :

- **Zéro délai,**
- **Zéro défaut,**
- **Antagonisme Taylorisme / Juste à temps,**
- **Antagonisme Opération / Processus.**

DUREE :

2 jours.

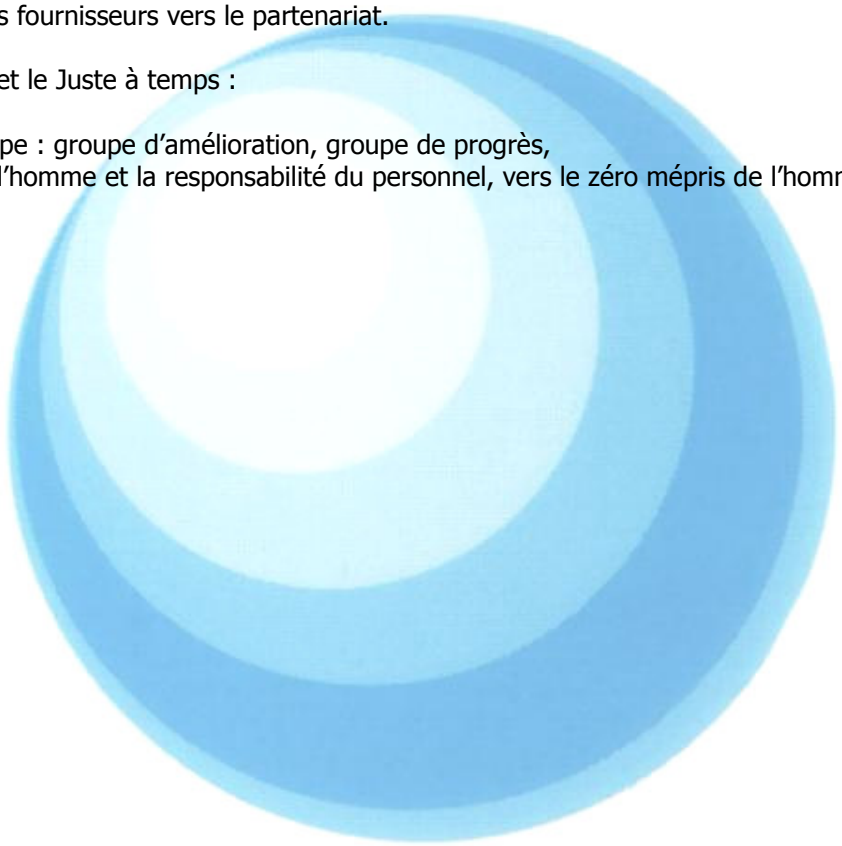
PROGRAMME :

- Les étapes du Juste à temps :

- La simplification du processus, méthode ADN vers le zéro délai,
- Le changement rapide d'outil, méthode SMED vers l'adaptation instantanée,
- La fiabilité des machines, méthode POKA-YOKE vers le zéro défaut,
- La fiabilisation des fournisseurs vers le partenariat.

- Les hommes et le Juste à temps :

- Etat actuel,
- Le travail en groupe : groupe d'amélioration, groupe de progrès,
- La motivation de l'homme et la responsabilité du personnel, vers le zéro mépris de l'homme



Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« QFD
Déploiement de la fonction qualité »

OBJECTIFS :
Présenter, par l'intermédiaire d'une méthode comme le QFD (Quality Function Deployement), les moyens de réunir, dès la phase de conception d'un produit, la quasi totalité des conditions nécessaires à ce produit pour satisfaire aux exigences qualité.

PUBLIC CONCERNE :
Bureaux d'études, méthodes, qualité.

METHODE :
Cette présentation s'effectue à l'aide d'exercices simples, mais ne repose pas sur une étude de cas concret.

DUREE :
1 jour.

PROGRAMME :

- Les outils utilisés par le QFD :

- Le diagramme des affinités,
- Le diagramme des relations,
- Le diagramme en arbre,
- Le diagramme matriciel,
- Le diagramme des décisions d'action,
- Le diagramme sagittal,
- L'analyse fonctionnelle des correspondances de données.

- Le QFD :

- L'origine et les objectifs du QFD,
- Les matrices de base,
- La « maison » de la qualité.

- L'intégration du QFD dans la démarche qualité totale, l'emploi des méthodes AMDEC, SPC et plans d'expériences

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« QFD et organisation de la conception »

OBJECTIFS :

Le QFD est un outil qui :

- **Guide et structure le travail de conception d'un produit ou d'un procédé,**
- **Constitue une aide à la décision et une synthèse des données techniques,**
- **Permet de diminuer le temps alloué à la conception.**

C'est l'outil de base de l'ingénierie simultanée.

DUREE :

2 jours.

PROGRAMME :

- Objectifs du QFD
- La matrice des relations comme outil de base
- Quatre matrices pour un projet conception :
 - Matrice projet,
 - Matrice de déploiement,
 - Matrice de maîtrise du procédé,
 - Matrice d'organisation de la production.
- Utilisation complète d'une matrice
- L'emploi du QFD et des méthodes qu'il appelle dans un processus de conception
- Les liaisons entre les méthodes appelées par le QFD et les différentes matrices
- QFD, gestion de projet, et ingénierie simultanée
- Le QFD dans le cadre du chapitre de « la maîtrise de la conception » de la norme ISO 9001

VARIANTES :

- Information sur le QFD (1 jour)
- Apprentissage du QFD en parallèle au déroulement d'un projet de conception, avec application
- ***Stage de 4 jours agréé par le Mouvement Français de la Qualité (MFQ) sous le numéro de convention : 0930170***

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« EN 9100/EN 9101 »

PREREQUIS :
LES PARTICIPANTS A CETTE FORMATION DOIVENT CONNAITRE AU PRELABLE LES EXIGENCES DE LA NORME ISO 9001.

OBJECTIFS :
- **Permettre aux participants de mener une évaluation selon les référentiels de la famille EN 9100.**

PUBLIC CONCERNE :
Auditeurs de systèmes qualité, responsables et correspondants qualité, ingénieurs qualité projet, responsables d'unités opérationnelles et managers d'équipes.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

- Identification des exigences qualité particulières des domaines aéronautiques et spatial :

- Finalités des évaluations des systèmes qualité des fournisseurs du secteur aéronautique et spatial
- Procédure AECMA/QC/24281,
- Contexte d'utilisation des référentiels de la famille EN 9100,
- Positionnement avec les audits qualité.

- Identification des exigences de la réglementation civile française et internationale et de la défense :

- Analyse des enjeux.

- Maîtrise des référentiels EN 9100 :

- Structure et logique d'ensemble,
- Exigences spécifiques par rapport à la norme ISO 9001 version 2000, aux normes OTAN (Série AQAP 2100),
- Exigences clés.

- Audit selon les règles AECMA EASE et Qualifas :

- Planification, plan d'audit,
- Questionnaire EN 9101,
- Evaluation,
- Relevé des écarts,
- Emission des demandes d'actions correctives,
- Rapport d'audit.

- Pratique de la cotation :

- Scoring.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Qualité dans les services administratifs »

OBJECTIFS :
- **Présenter la notion de qualité dans un contexte de services administratifs,**
- **Proposer des méthodes pratiques d'amélioration de la qualité des services administratifs.**

PUBLIC CONCERNE :
Personnel administratif et encadrement des services administratifs.

METHODE :
Méthode active avec études de cas et exercices.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

- Définition de la qualité au sein d'un service administratif :

- Notion de processus administratif,
- La relation client / fournisseur,
- Les erreurs administratives,
- Les coûts administratifs de non qualité,
- La collecte des données relatives aux coûts de non qualité administratives.

- Les méthodes analytiques d'amélioration de la qualité dans les services administratifs :

- L'analyse des processus administratifs,
- Etude de cas concret,
- L'échantillonnage des temps (observations instantanées) au hasard,
- L'auto-analyse,
- Etude de cas.

- Les méthodes de mesures et d'amélioration continue :

- La notion de stabilité d'un processus administratif,
- Le suivi par carte de contrôle aux paramètres ou aux attributs,
- L'amélioration par la détermination des causes spéciales ou des causes communes.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Réglementation relative à la pollution de l'air »

OBJECTIFS :
- **Réaliser l'inventaire des principaux textes applicables au site,**
- **Réaliser l'inventaire des prescriptions applicables.**

PUBLIC CONCERNE :
Direction et encadrement. (5 à 10 personnes par groupe).

METHODE :
Analyse des textes, présentation des synthèses réglementaires et transposition au cas de l'entreprise.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :
- La loi sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie
- La pollution de l'air et les valeurs limites (VLE, VME, IDLH)
- Les principaux textes nationaux et leurs articulations
- Les liens avec la réglementation des installations classées,
- Les réglementations spécifiques (amiante, etc …)
- La pollution de l'air dans l'atelier (Code du Travail)

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Réglementation relative à la pollution des eaux »

OBJECTIFS :
- **Réaliser l'inventaire des principaux textes applicables au site,**
- **Réaliser l'inventaire des prescriptions applicables.**

PUBLIC CONCERNE :
Direction et encadrement. (5 à 10 personnes par groupe).

METHODE :
Analyse des textes, présentation des synthèses réglementaires et transposition au cas de l'entreprise.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

- La loi sur l'eau

- Opérations et rejets soumis au régime de déclaration et d'autorisation :

- Se repérer dans la nomenclature eau,
- La préparation du dossier,
- Le déroulement de la procédure,
- La question des délais,
- La police et la gestion de l'eau en situation exceptionnelle :
 - pollution accidentelle,
 - sécheresse, pénurie,
 - etc …
- La gestion des rejets communaux,
- Comment s'articulent les textes avec ceux de la police des installations classées ?

- Les liens avec la réglementation des installations classées :

- Prescriptions applicables à l'assainissement collectif et à l'assainissement non collectif.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Réglementation relative à l'utilisation et au stockage de produits chimiques »

OBJECTIFS :
- **Réaliser l'inventaire des principaux textes applicables au site,**
- **Réaliser l'inventaire des prescriptions applicables.**

PUBLIC CONCERNE :
Direction et encadrement. (5 à 10 personnes par groupe).

METHODE :
Analyse des textes, présentation des synthèses réglementaires et transposition au cas de l'entreprise.

DUREE :
0,5 jour.

PROGRAMME :

- Les produits dangereux :
- Les substances et préparations concernées,
- Leur classement,
- Les normes liées à leurs emballages.

- Réglementation et normes d'étiquetage :
- Libellé et présentation des étiquettes :
 - couleurs, symboles de dangers,
 - format et inscriptions,
 - les phrases types sur les risques particuliers et les conseils de prudence,
- Les modalités d'apposition des étiquettes ou inscriptions,
- Les règles particulières à certains produits dangereux,
- Les formations et les consignes liées à l'utilisation de produits dangereux.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Réglementation relative au bruit »

OBJECTIFS :
- **Réaliser l'inventaire des principaux textes applicables au site,**
- **Réaliser l'inventaire des prescriptions applicables.**

PUBLIC CONCERNE :
Direction et encadrement. (5 à 10 personnes par groupe).

METHODE :
Analyse des textes, présentation des synthèses réglementaires et transposition au cas de l'entreprise.

DUREE :
0,5 jour.

PROGRAMME :
- Notion élémentaires sur le bruit et les nuisances sonores
- Les limites de bruit selon la réglementation relative à l'environnement
- Les limites de bruit selon le Code du Travail
- Le suivi du niveau sonore
- La responsabilité du dirigeant

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Réglementation relative aux déchets »

OBJECTIFS :
- **Réaliser l'inventaire des principaux textes applicables au site,**
- **Réaliser l'inventaire des prescriptions applicables,**
- **Identifier les acteurs de la réglementation des déchets.**

PUBLIC CONCERNE :
Direction et encadrement. (5 à 10 personnes par groupe).

METHODE :
Analyse des textes, présentation des synthèses réglementaires et transposition au cas de l'entreprise.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :

➢ Qu'est-ce qu'un déchet ?
- Comment définir les déchets ?
- Les principales classifications,
- Les perspectives en matière de circulation et d'élimination des déchets :
 - planification,
 - principe de proximité,
 - échéance,
 - etc …

➢ La gestion des déchets de l'entreprise :
- Les autorisations à obtenir,
- Les obligations du producteur de déchets :
 - liées au stockage provisoire,
 - liées au suivi des déchets jusqu'à leur élimination.

➢ L'élimination des déchets :
- L'élimination dans l'entreprise,
- Les obligations hors de l'entreprise :
 - le principe du transport minimum,
 - les transferts transformateurs de déchets,
- Les filières spécifiques d'élimination et les déchets industriels spéciaux (huiles usagées, PCB).

➢ La valorisation des déchets industriels :
- Les obligations de reprise et de tri,
- Quelle stratégie adopter ?
 - le recyclage,
 - la réduction à la source,
 - les différentes filières,
- Le traitement des emballages.

➢ Responsabilités administratives, civiles et pénales :
- La responsabilisation civile et pénale de l'exploitant en cas de dommage ou de son respect de la réglementation,
- Les garanties juridiques et financières obligatoires pour les exploitants,
- Les fondements de l'obligation de remise en état.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Réglementation relative aux installations classées »

OBJECTIFS :
- **Réaliser l'inventaire des principaux textes applicables au site,**
- **Réaliser l'inventaire des prescriptions applicables,**
- **Identifier les acteurs de la réglementation des déchets.**

PUBLIC CONCERNE :
Direction et encadrement. (5 à 10 personnes par groupe).

METHODE :
Analyse des textes, présentation des synthèses réglementaires et transposition au cas de l'entreprise.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

- La réglementation environnementale relative aux ICPE :

- Historique,
- Principaux textes nationaux et leur articulation,
- Les différents acteurs de l'environnement,
- Politique communautaire en matière d'environnement,
- La conception des ICPE,
- Le régime de l'installation déclarée,
- Le régime de l'installation autorisée,
- Les incidences de la maîtrise de l'urbanisation sur les procédures ICPE.

- L'évolution des ICPE :

- Les modifications apportées au fonctionnement de l'entreprise,
- La mise à jour du dossier et les procédures applicables,
- Le contrôle des ICPE,
- La cessation d'activité,
- Les procédures officielles.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Sensibilisation à l'environnement »

OBJECTIFS :
- **Comprendre les objectifs et la logique du management environnemental,**
- **Connaître le système de management environnemental de l'entreprise,**
- **Adhérer à la démarche.**

PUBLIC CONCERNE :
Ensemble du personnel. (10 personnes par groupe).

METHODE :
Active.

DUREE :
1 jour.

PROGRAMME :
- Le programme environnemental
- Les formes d'atteintes de l'environnement
- L'intérêt du management environnemental
- Les performances environnementales
- Le système de management environnemental de l'entreprise et la place de chaque acteur

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Soutien à la vente »

OBJECTIFS :

- **Permettre aux vendeurs de satisfaire les besoins de leurs clients par la prise en compte des informations qu'ils recueillent sur le terrain,**
- **Sensibiliser les différents services de l'entreprise à leur rôle de commercial.**

PUBLIC CONCERNE :

Chefs des ventes et commerciaux, responsables marketing, responsables administratifs, responsables de fabrication.

METHODE :

Active : étude de cas, exposés, discussions.

DUREE :

2 jours.

PROGRAMME :

- Aspect marketing :

- Interprétation des attentes des utilisateurs,
- Décision stratégique du choix des produits par rapport au marché,
- Relations avec les autres fonctions de l'entreprise pour transformer les attentes en procédés d'élaboration.

- Aspect encadrement – management :

- Les tournés d'accompagnement,
- Le suivi à distance,
- Les réunions d'équipe.

- Aspect environnement :

- L'administratif commercial : de la préparation des tournées au SAV,
- La fabrication : de l'approvisionnement au respect des délais.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Statistiques appliquées »

OBJECTIFS :
Appliquer et utiliser les statistiques dans le cas de problèmes de production ou de gestion.

PUBLIC CONCERNE :
Cadres.

METHODE :
Exercices et simulations.

DUREE :
4 jours.

PROGRAMME :

➢ Notions de probabilité :

- Rôle du calcul des probabilités,
- Notion d'événement,
- Définition de la probabilité,
- Cas d'événement équiprobable,
- Probabilité conditionnelle,
- Exercices et applications.

➢ Variables aléatoires :

- Définition,
- Loi de probabilité,
- Fonction de répartition,
- Expérience mathématique – variance,
- Couple de variables aléatoires,
- Covariance – coefficient de corrélation,
- Exercices et applications.

➢ Loi de probabilité usuelle :

- Loi de Bernouilli,
- Loi binomiale,
- Loi de Poisson,
- Loi de Laplace-Gauss (loi normale),
- Loi du Chi-deux,
- Loi de Student,
- Loi de Fischer-Snedecor,
- Lois limites du calcul de probabilité,
- Applications et exercices.

➢ Les méthodes statistiques :

- Généralité,
- Problèmes d'estimation – estimateur,
- Tests d'hypothèses et théorie de la décision,
- Applications et exercices.

➢ L'aspect statistique des outils de la qualité totale :

- Le SPC,
- Les plans d'expériences,
- L'analyse de fiabilité,
- Le cas contraire le PPM.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Structure et emploi de la communication dans l'entreprise »

OBJECTIFS :

La communication dans l'entreprise est un état : « il ne peut y pas ne pas y avoir de communication ». Elle se doit surtout d'être une action et aura d'autant plus de chance d'atteindre son but que la situation au sein de l'entreprise sera faite d'ouverture, de diffusion, d'écoute, et que l'entreprise sera communicante.

DUREE :

2 jours.

PROGRAMME :

- Les enjeux de la communication interne

- La communication comme dynamique

- Les quatre axes de la communication interne :

- Communication et compréhension,
- Communication et circulation,
- Communication et confrontation,
- Communication et adhésion.

- Equilibre et articulation de la communication :

- La communication dans votre entreprise (mesure, organisation, amélioration, etc…).

VARIANTES :

- Mesurer la communication de l'entreprise, l'audit (1 jour)

- Bâtir un plan d'évolution de la communication

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Système d'appréciation du personnel »

OBJECTIFS :

- **Sensibiliser les participants à l'importance du système d'appréciation du personnel (SAP), comme outil de management et de gestion des ressources humaines,**
- **Former les participants à la préparation et à la conduite de l'entretien.**

PUBLIC CONCERNE :

Personnes ayant mener des entretiens d'appréciation. (6 à 8 personnes par groupe).

METHODE :

Active avec simulation d'entretiens.

DUREE :

1,5 jours.

PROGRAMME :

- Apports théoriques et méthodologiques :

- Introduction :
 - définition des notions d'appréciation et de système d'appréciation,
 - enjeux et finalités du SAP : pour l'évalue, pour l'évaluateur, pour l'entreprise,
- Conduire un entretien d'appréciation :
 - la préparation de l'entretien,
 - les trois moments clés de l'entretien (accueil, déroulement, conclusion),
 - les savoir-faire associés à l'entretien.
- Traiter un conflit pendant l'entretien :
 - identifier la nature du conflit,
 - résoudre le conflit en fonction de sa nature.

- Exercices pratiques :

- Entraînement en simulation avec le support de l'entreprise.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Tableau de bord qualité »

OBJECTIFS :
Etablir un tableau de bord qualité et le faire évoluer. Le stage s'appuie essentiellement sur des exemples concrets (de préférences parmi ceux apportés par les stagiaires).

PUBLIC CONCERNE :
Ingénieurs et cadres.

METHODE :
Etude de cas, présentation d'expériences.

DUREE :
2 jours.

PROGRAMME :

- Les indicateurs partiels (niveau fonction) :

- De performance,
- De non qualité,
- De coût,
- De démérite,
- Choix des indicateurs (notion de permanence).

- La maîtrise des processus :

- Cotation des fonctions de l'entreprise,
- Cotation des fournisseurs,
- Indicateur de qualité globale (niveau entreprise) :
 - indices de qualité,
 - indices de démérite.

- Etude de cas concret

- Conclusion

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Techniques de recrutement »

OBJECTIFS :

- **Permettre aux cadres concernés de mener des entretiens d'évaluation et de recrutement,**
- **Faire de ces entretiens :**
 - **un outil d'aide à la décision et au management,**
 - **une organisation concrets (de préférences parmi ceux apportés par les stagiaires).**

PUBLIC CONCERNE :

Sept cadres ayant à effectuer des entretiens d'évaluation et de recrutement dans le cadre de leurs missions.

METHODE :

Andragogie active basée sur des exercices, des jeux de rôles, des études de cas et utilisation de support vidéos.

DUREE :

3 jours.

PROGRAMME :

- Les principes de la communication individuelle :
 - Informer, communiquer,
 - La communication non verbale,
 - Le feed-back, les opérateurs psychologiques favorisant la communication,
 - La reformulation, l'écoute active.

- Les grands types d'entretien et leurs applications :
 - Directif, semi-directif, non directif,
 - Entretiens de groupe, en cascade, individuels.

- Préparation de l'entretien :
 - Référentiel de l'entretien (bilan, évaluation, ajustement des conduites, embauche),
 - Dossier étude de poste,
 - Grille d'entretien, thèmes clès,
 - Grille d'observation du comportement.

- Déroulement de l'entretien :
 - Accueil de l'interviewé,
 - Présentation de l'objectif de l'entretien,
 - Utilisation de la grille d'entretien,
 - Observation du comportement,
 - Enquête sur les motivations,
 - Conclusions, synthèse de l'entretien.

- Evaluation, synthèse de la formation

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Téléphone au service du client »

OBJECTIFS :

- **Sensibiliser les participants à l'importance de l'accueil téléphonique au sein d'une entreprise,**
- **Former les participants aux techniques de conduite d'un entretien téléphonique commercial, leur fournir les outils adaptés à une communication efficace,**
- **Apprendre aux participants à réduire les tensions, à gérer les situations conflictuelles,**
- **Elaborer avec les participants un outil commercial permettant de prendre n compte et d'analyser le besoin du client au téléphone.**

PUBLIC CONCERNE :

Toute personne susceptible d'être en contact direct avec l'extérieur à partir de son poste de travail.
(8 personnes par groupe).

METHODE :

Participative avec une alternance d'apports théoriques et méthodologiques et des exercices concrets d'application.

DUREE :

4 jours.

PROGRAMME :

- Apports théoriques : le téléphone, un outil commercial au service du client :

▪ Téléphone et communication :
 - un mode de communication orale : les précautions d'usage par rapport à l'écrit,
 - les fonctionnalités du téléphone : l'usage varie selon l'utilisateur,
 - la fréquence d'utilisation et ses implications : la permanence de l'accueil téléphonique et la gestion des interruptions téléphoniques,
 - un outil de communication interne et externe : notions d'échange, d'information , de communication et d'image de marque dans l'entreprise,
 - un outil commercial au service du client,

▪ Conduire efficacement un entretien téléphonique commercial :
 - les différents types d'entretien : je reçois, j'appelle, je vends,
 - les trois moments clés de l'entretien : l'accueil, le déroulement, la conclusion,
 - attitudes et comportements,
 - la gestion des conflits au téléphone,
 - les outils associés,
 - ce qu'il ne faut pas dire, ce qu'il ne faut pas faire.

- Jeu de rôles : la relation client / fournisseur au téléphone :

▪ Objectif : apprendre à gérer les réclamations client,
▪ Méthode : jeu de rôle par groupe de deux (un client, une personne de l'entreprise), observation, discussion, suggestion d'actions correctives ; exemples de jeu de rôles :
 - appel d'un client insatisfait,
 - appel d'un client potentiel,
 - appel d'un client exigeant, voulant s'adresse à une personne de l'entreprise absente pour quinze jour.

- Groupe de travail : améliorer sa propre communication

▪ Objectif : trouver des axes d'amélioration (en terme d'outils, de méthodes, d'organisation du travail),
▪ Méthode : à partir d'un brainstorming sur le sujet, déroulement de la méthode de résolution de problèmes.

- Elaboration du support de prise en compte du besoin du client au téléphone :

▪ Objectif : réaliser des supports d'aide pour les commerciaux,
▪ Méthode : à partir d'une discussion avec les participants, proposition d'un contenu et formalisation du support.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Téléphone commercial »

OBJECTIFS :
- **Améliorer les relations téléphoniques,**
- **Optimiser l'impact commercial du téléphone,**
- **Faire face aux réclamations.**

PUBLIC CONCERNE :
Vendeurs sédentaires ou itinérants, personnel de l'administratif commercial, personnel SAV.

METHODE :
Active : entraînements enregistrés et analysés, construction d'argumentaires adaptés aux besoins des participants.

DUREE :
3 jours.

PROGRAMME :

- Le téléphone : outil spécifique de la communication

- Avantages et inconvénients du téléphone,
- Les règles du langage téléphonique.

- Les techniques du téléphone commercial :

- Le questionnement,
- L'écoute,
- La reformulation,
- L'argumentation,
- La conclusion.

- Le schéma d'un argumentaire téléphonique :

- Argumentaire de prospection, de prise de rendez-vous, de vente, de réponse aux réclamations,
- Création d'argumentaires adaptés aux besoins des participants.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Téléphone ou comment mieux communiquer »

OBJECTIFS :

- **Sensibiliser les participants à l'importance de l'accueil téléphonique au sein d'une entreprise,**
- **Former les participants aux techniques de conduite d'un entretien téléphonique, leur fournir les outils adaptés à une communication efficace,**
- **Apprendre aux participants à réduire les tensions, à gérer les situations conflictuelles.**

PUBLIC CONCERNE :

Toute personne susceptible d'être en contact direct avec l'extérieur à partir de son poste de travail.
(6 personnes par groupe).

METHODE :

Participative avec une alternance d'apports théoriques et méthodologiques et des exercices concrets d'application.

DUREE :

1 jour.

PROGRAMME :

- Apports théoriques : le téléphone, un outil commercial au service du client :

▪ Téléphone et communication :
 - un mode de communication orale : les précautions d'usage par rapport à l'écrit,
 - les fonctionnalités du téléphone : l'usage varie selon l'utilisateur,
 - la fréquence d'utilisation et ses implications : la permanence de l'accueil téléphonique et la gestion des interruptions téléphoniques,
 - un outil de communication interne et externe : notions d'échange, d'information , de communication et d'image de marque dans l'entreprise,
 - un outil commercial au service du client,

▪ Conduire efficacement un entretien téléphonique commercial :
 - les différents types d'entretien : je reçois, j'appelle, je vends,
 - les trois moments clés de l'entretien : l'accueil, le déroulement, la conclusion,
 - attitudes et comportements,
 - la gestion des conflits au téléphone,
 - les outils associés,
 - ce qu'il ne faut pas dire, ce qu'il ne faut pas faire.

VARIANTES :

- Jeu de rôles : la relation client / fournisseur au téléphone (0,5 jour) :

▪ Objectif : apprendre à gérer les réclamations client,
▪ Méthode : jeu de rôle par groupe de deux (un client, une personne de l'entreprise), observation, discussion, suggestion d'actions correctives ; exemples de jeu de rôles :
 - appel d'un client insatisfait,
 - appel d'un client potentiel,
 - appel d'un client exigeant, voulant s'adresse à une personne de l'entreprise absente pour quinze jour.

- Groupe de travail : améliorer sa propre communication (0,5 jour) :

▪ Objectif : trouver des axes d'amélioration (en terme d'outils, de méthodes, d'organisation du travail),
▪ Méthode : à partir d'un brainstorming sur le sujet, déroulement de la méthode de résolution de problèmes.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« Conduite d'un audit & auditeur tierce partie ISO 9001 Version 2000 »

OBJECTIFS :

- **Connaître la norme ISO 9001 Version 2000,**
- **Maîtriser la démarche systémique,**
- **Connaître et pratiquer les différents outils de l'audit,**
- **Approcher l'audit comme un moyen de progrès pour l'entreprise,**
- **Préparer et mettre à l'aise les audités,**
- **Bien connaître les procédés et les fonctions de l'entreprise,**
- **Avoir l'aptitude d'identifier les points à risques pour l'entreprise,**
- **Avoir la pratique de la recherche causale,**
- **Bien communiquer et assurer l'interface entre les services,**
- **Fonder l'analyse sur des faits mesurables par tous,**
- **Se mettre à la portée des audités,**
- **Maîtriser la validation et le bouclage des actions correctives et des actions préventives,**
- **Valoriser la gestion de la qualité par l'amont pour réduire les coûts de l'obtention de la Qualité.**

METHODE :

Cette formation action sur-mesure par rapport au niveau des apprenants, aux exigences du métier de l'entreprise, au type et au niveau technologique de l'entreprise, est basée sur les connaissances du métier et des procédés de l'entreprise, le transfert des connaissances, l'application des connaissances nouvellement acquises, la validation de la formation.

DUREE :

5 jours.

PROGRAMME :

- La Norme ISO 9001 Version 2000 :

- Les objectifs et les finalités de la Norme ISO 9001 Version 2000,
- Les enjeux pour l'entreprise, les hommes et les clients,
- Chapitre 5 : Responsabilités de la Direction,
- Chapitre 6 : Management des ressources,
- Chapitre 7 : Réalisation du Produit,
- Chapitre 8 : Mesures, analyse et amélioration.

- Principes de l'audit :

- L'audit comme outil d'amélioration,
- La Norme ISO 19011 Version 2000 :
 - chapitre 4 : Principes de l'audit,
 - chapitre 5 : Management d'un programme d'audit,
 - chapitre 6 : Activités d'audit : préparation, entretiens, rapport et suivi de l'audit,
 - chapitre 7 : Compétences et évaluation des auditeurs.

- L'audit sur site (partie pratique de la formation) :

- Réalisation d'un audit sur site :
 - préparation,
 - réalisation de l'audit,
 - rédaction du rapport d'audit.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

PROGRAMME T.E.C. A WAY

Les sociétés TRAM SA, EGLOFFE TACHYGRAPHES et C.Q.F.C. on réuni leurs expériences afin d'apporter une réponse formation à leurs fidèles clients.

S'avérant souvent nécessaire, rarement suffisante, la formation est un investissement délicat à manier au taux de retour sus investissement constatable, mais difficilement mesurable.

C'est pourquoi, nous nous sommes attachés à respecter les règles suivantes :

- ⊗ Définir clairement les objectifs à atteindre et vérifier que la formation mise au point sera le moyen le plus apte à les atteindre,
- ⊗ Organiser a formation de manière à ce que les stagiaires puissent comprendre, assimiler et appliquer le nouveau savoir,
- ⊗ Accompagner la formation d'application sans lesquelles, elle ne pourra donner son résultat optimum.

Le désir de maîtriser son métier est présent en chacun de nous, cultivons le par des formations efficace :

Formation Chronotachygraphe Technicien	***Apprendre les points forts :*** apprendre les pratiques en conformité avec la réglementation à partir de modes opératoires, de méthodes, d'organisations connues et de connaissances des équipements.
Formation Chronotachygraphe Technicien	***Rendre autonome un technicien :*** apprendre les pratiques en conformité avec la réglementation à partir de modes opératoires, de méthodes, d'organisations connues et de connaissances des équipements.
Formation Chronotachygraphe R.T.S.	***Connaître la réglementation applicable, la métrologie légale, les exigences réglementaires relatives à l'activité chronotachygraphe numérique.***
Formation Chronotachygraphe Gestion d'une station	***Permettre de tenir l'activité réglementaire chronotachygraphe numérique*** sur un ou plusieurs centres, y compris l'animation du système de management de la qualité.
Formation Chronotachygraphe Mise à niveau annuelle	***Maintenir une veille réglementaire, technologique et informative*** ainsi que les événements notables du métier, et de la certification de la démarche qualité.
Formation Chronotachygraphe Système de management de la qualité	***Maîtriser l'outil qualité*** par une formation au système de management de la qualité répondant aux exigences normatives ***NF EN ISO 9001 version 2000 et NF EN ISO CEI 17020 version 2005.***
Formation Contrôle Technique Poids Lourds	***Gérer les contraintes d'ouverture d'une station de contrôle technique poids lourds*** dans le cadre de l'arrêté du 27 Juillet 2004 et de l'arrêté du 05 Avril 2005.
Formation Chronotachygraphe Exploitant	Savoir utiliser une unité embarquée sur le véhicule dans le cadre réglementaire, et savoir ***faire face aux nouvelles exigences réglementaires :*** ⊗ Connaître les obligations concernant le téléchargement et le stockage des données issues des cartes conducteur et de la mémoire de masse des unités embarquées sur les véhicules – Décret 2005-280 du 24 Mars 2005, ⊗ Mesurer l'impact de l'arrivée du chronotachygraphe numérique sur le monde du transport, sur les informations disponibles, sur l'encadrement des conducteurs et sur la surveillance de la marée chaussée.
Formation Chronotachygraphe Conducteur	***Savoir utiliser une unité embarquée sur le véhicule, lire les tickets*** dans le cadre réglementaire, et percevoir les évolutions notables entre les deux générations de chronotachygraphes.

T.E.C. A WAY

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION CHRONOTACHYGRAPHE « APPRENTI »

OBJECTIFS :

⊗ **Maîtriser théoriquement le déroulement d'une installation et d'une vérification périodique :**
- **La recevabilité du véhicule et sa restitution,**
- **Les opérations réglementaires,**
- **Les moyens de contrôle,**
- **Les enregistrements relatifs à la prestation,**

⊗ **Avoir la connaissance des fonctions d'une U.E.V. et d'un capteur de mouvement**

⊗ **Avoir une vision de la réglementation métier et de son environnement.**

METHODE ANDRAGOGIQUE :

Participative avec une alternance d'apports théoriques et méthodologiques et des exercices concrets d'application.

PROGRAMME :

⊗ Historique du chronotachygraphe :
- La métrologie légale,
- Le besoin des entreprises de transports,
- Le besoin de gestion sociale.

⊗ L'U.E.V. et le capteur de mouvement :
- Les définitions et les objectifs,
- Les fonctions.

⊗ Le vocabulaire relatif au chronotachygraphe et à l'U.E.V.

⊗ Les scellements :
- Les éléments à sceller,
- Les obligations de l'organisme,
- Les bris de scellements,
- Les autorités compétentes,
- Les poinçons.

I.E.C. A WAY

⊗ L'équipement et les moyens de contrôle

⊗ La réglementation applicable aux chronotachygraphes

⊗ Les prestations du Vérificateur Périodique et de l'Installateur :
- La procédure d'installation complète, montage, activation et étalonnage,
- La procédure de premier étalonnage,
- La procédure d'inspection périodique.

⊗ Le chronotachygraphe 1B :
- Le menu général,
- Le principe de fonctionnement,
- Le ticket et les cadres de lecture (pictogramme).
- La lecture d'un ticket : la chronologie d'informations, l'homologation.

⊗ Informations générales :
- Les matières dangereuses,
- Les transports de personnes.

RESULTAT :

⊗ Peut pratiquer en conformité avec la réglementation à partir de modes opératoires, de méthodes, d'organisations connues,

⊗ Cette formation confère une compétence professionnelle qualifiante.

VALIDATION:

⊗ Question à choix multiples sur une durée de 20 minutes,

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

⊗ Exercices pratiques au cours de la formation,

⊗ Documents remis :
- Certificat de stage (joint à la facturation),
- Questionnaire d'évaluation du stage suivi,
- Livret stagiaire avec la liste des textes réglementaires, la liste des approbations de modèles, les équivalences de chronotachygraphes, les scellements, les instructions de programmation, les procédures appelées dans la formation.

T.E.C. A WAY

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION CHRONOTACHYGRAPHE « TECHNICIEN »

OBJECTIFS :

- ⊗ **Utiliser l'unité embarquée sur le véhicule dit chronotachygraphe 1 B dans son cadre réglementaire,**
- ⊗ **Savoir réaliser les opérations d'installation et d'inspection périodique,**
- ⊗ **Savoir utiliser les outils de téléchargements de données,**
- ⊗ **Savoir utiliser les outils d'étalonnage,**
- ⊗ **Connaître l'arrêté du 07 Juillet 2004 et la circulaire N°05002710011 du 18 Janvier 2005,**
- ⊗ **Connaître les exigences normatives spécifiques applicables, NF EN ISO CEI 17020 et son annexe 2 complémentaire.**

Ce niveau permet d'acquérir la compétence technique relative au 1B. De plus, en fonction des équipements et des attentes, la formation supporte les produits ACTIA, KIENZLE, STONERIDGE.

PUBLIC CONCERNE :
Technicien

METHODE ANDRAGOGIQUE :
Formation/action avec transfert de compétence. Méthode active avec mise en pratique.

DUREE :
2 jours.
Nombre de stagiaires : 9 personnes maximum.

PROGRAMME :
Première journée :

- ⊗ Introduction :
 - Présentation du programme
 - Ecoute des attentes

- ⊗ Les unités embarquées sur les véhicules :
 - Nouvelle technologie qui permet plus de fonctionnalité
 - Le transfert de responsabilité :
 - . le système qualité
 - . les responsabilités pénales

- ⊗ Les évolutions notables - concept et changement de culture :
 - La prise de responsabilité :
 - . l'entreprise
 - . le conducteur
 - . l'atelier
 - . le contrôleur
 - La rigueur et le formalisme :
 - . la remise des cartes
 - . l'information de l'entreprise
 - . l'unicité, la responsabilité du travailleur

- ⊗ Les fonctionnalités liées à la sécurité :
 - Liste des fonctionnalités
 - Echange sur la responsabilité engagée
 - La formation du dirigeant

- ⊗ Les cartes :
 - Entreprise
 - Conducteur
 - Atelier
 - Contrôleur

- ⊗ Les équipements nécessaires aux contrôles des unités embarquées sur les véhicules

TEC A WAY

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

⊗ L'unité embarquée sur le véhicule - chronotachygraphe 1B :
- Le menu général
- Le principe de fonctionnement
- Le ticket et les cadres de lecture - Pictogramme
- La lecture d'un ticket : la chronologie d'informations, l'homologation

Deuxième journée :

⊗ L'unité embarquée sur le véhicule :
- Parcours du menu général
- Réalisation d'événements et d'anomalies
- Réalisation des éditions des 6 tickets
- Réalisation des différentes opérations identifiées sur les deux journées

⊗ Le boîtier d'interface – téléchargement des données :
- Le transfert de données
- La manipulation
- La confidentialité

⊗ Le PC :
- Caractéristiques
- Exigences
- Accès

⊗ Le logiciel :
- Caractéristiques
- Sécurisation

⊗ Les procédures :
- La procédure d'installation complète, montage, activation et étalonnage,
- La procédure de premier étalonnage,
- La procédure d'inspection périodique.

T.E.C. A WAY

VALIDATION :

⊗ Q.C.M.

⊗ Documents remis :
- Livret stagiaire,
- Certificat de stage (joint à la facturation),
- Instructions.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION CHRONOTACHYGRAPHE
« RESPONSABLE TECHNIQUE ET SECURITE »

OBJECTIFS :

- ⊗ **Connaître la réglementation applicable à :**
 - **installation complète,**
 - **montage, couplage et activation**
 - **inspection périodique,**
- ⊗ **Connaître les caractéristiques d'une unité embarquée sur le véhicule,**
- ⊗ **Assurer le suivi administratif et le suivi des moyens de contrôle,**
- ⊗ **Utiliser les moyens de contrôle,**
- ⊗ **Réaliser un calcul d'incertitude, comprendre la métrologie légale**
- ⊗ **Maîtriser l'arrêté du 07 Juillet 2004 et la circulaire N°05002710011 du 18 Janvier 2005.**

PUBLIC CONCERNE :
Technicien – Niveau II en chronotachygraphe

METHODE ANDRAGOGIQUE:
Participative avec une alternance d'apports théoriques et méthodologiques et des exercices concrets d'application.

DUREE :
1 jour.
Nombre de stagiaire : Maximum 12 par groupe

PROGRAMME :

- ⊗ L'aspect Réglementaire :
 - Le rappel réglementaire
 - .Droit Européen : Directives, Règlements et Modifications de règlements
 - .Droit Français : Loi, Ordonnances, Décrets, Arrêtés et Décisions, Circulaires et Instructions
 - .Textes complémentaires : Articles du code de la route, Lettres et Courriers
 - Le registre réglementaire lié aux interventions
 - Le rapport annuel à la D.R.I.R.E.

T.E.C. A WAY

- ⊗ Les missions attribuées au responsable technique et sécurité – Arrêté du 7 Juillet 2004 :
 - Les dispositions de sécurité concernant les techniciens
 - Les dispositions de sécurité concernant les locaux
 - Les dispositions de sécurité concernant les données
 - La maîtrise des procédures
 - La maîtrise des enregistrements
 - La gestion des cartes, des poinçons, et des plaques d'installation vierges

- ⊗ Le suivi du centre :
 - La gestion des cartes, des poinçons, des plaques
 - La gestion des mouvements de personnel
 - Le suivi des habilitations, des qualifications
 - Le suivi régulier du banc
 - Le suivi de l'étalonnage des moyens de contrôle
 - Le suivi réglementaire
 - Le suivi des certificats d'homologation

- ⊗ Le suivi des unités embarquées sur le véhicule
 - L'identification des unités embarquées sur le véhicule
 - La mise hors service d'une unité embarquée sur le véhicule

- ⊗ La gestion administrative :
 - La gestion des produits
 - La gestion des limitations de zones
 - La gestion des enregistrements
 - La gestion et la veille des textes réglementaires
 - La gestion et la veille des certificats d'homologation

- ⊗ L'incertitude de mesure

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

⊗ La surveillance :
- La liaison avec la DRIRE (Règlement CEE 3821/85 Consolidé – Arrêté du 07 Juillet 2004)

RESULTAT :

⊗ A l'issue du stage, le candidat pratique seul et assure la tenue de son activité

⊗ Cette formation confère une compétence professionnelle qualifiante

VALIDATION:

⊗ Questions à choix multiples sur une durée de 20 minutes.

⊗ Documents remis :
- Certificat de stage (joint à la facturation),
- Questionnaire d'évaluation du stage suivi,
- Livret stagiaire.

T.E.C. A WAY

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION CHRONOTACHYGRAPHE
« GESTION D'UNE STATION »

OBJECTIFS :

- ⊗ **Connaître le règlement CEE 3821/85 Consolidé,**
- ⊗ **Connaître les exigences normatives NF EN ISO CEI 17020 et son annexe 2 complémentaire,**
- ⊗ **Etre capable d'accompagner la mise en place et de faire vivre le système de management de la qualité :**
 - **Suivre les moyens métrologiques, matériels et des opérateurs,**
 - **Animer l'amélioration continue,**
 - **Etre la relation avec la D.R.I.R.E. sur l'activité réglementaire,**
- ⊗ **Avoir une connaissance de l'incertitude de la mesure et réaliser certains calculs opératoires fonctionnels,**
- ⊗ **Connaître la structure du droit français applicable aux chronotachygraphes.**

PUBLIC CONCERNE :
Technicien et Responsable technique et sécurité.

METHODE ANDRAGOGIQUE:
Participative avec une alternance d'apports théoriques et méthodologiques et des exercices concrets d'application.

DUREE :
1 jour.
Nombre de stagiaire : Maximum 12 par groupe

PROGRAMME :

- ⊗ La structure des textes :
 - La hiérarchie des textes
 - La nature des textes applicables à l'activité Réglementaire relatif au chronotachygraphe
 - La présentation des textes applicables
 - Le règlement CEE 3821/85 Consolidé

TFC A WAY

- ⊗ L'Assurance Qualité et le Management de la Qualité :
 - Le Manuel de Management de la Qualité
 - Les Procédures organisationnelles et opérationnelles
 - Les Formulaires
 - La gestion des ressources
 - Les Moyens de contrôle
 - La sécurité, l'impartialité, la confidentialité, l'indépendance des activités
 - La Veille réglementaire
 - L'affichage obligatoire dans les locaux
 - Les documents obligatoires
 - L'évaluation des risques professionnels
 - La Métrologie légale
 - La Revue de Direction

- ⊗ La relation avec la D.R.I.R.E.
 - Le suivi système
 - Les audits
 - L'approche processus
 - L'approche réglementaire

RESULTAT :

- ⊗ Peut tenir un ou plusieurs centres en terme de maîtrise de l'activité réglementaire
- ⊗ Peut être tuteur d'un Technicien en apprentissage
- ⊗ Cette formation diplômante peut être un préalable à la mise en place d'un système qualité
- ⊗ Cette formation confère une compétence de responsable d'activité réglementaire chronotachygraphe

VALIDATION:

- ⊗ Questions à choix multiples sur une durée de 20 minutes.

- ⊗ Documents remis :
 - Certificat de stage (joint à la facturation),
 - Questionnaire d'évaluation du stage suivi,

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

- Livret stagiaire.

T.E.C. A WAY

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION CHRONOTACHYGRAPHE
« MISE A NIVEAU ANNUELLE »

Il s'agit de maintenir les compétences et d'informer sur les veilles réglementaires, technologiques, informatiques et les évènements notables.

OBJECTIFS :

⊗ **Etre informé des évolutions liées au chronotachygraphe :**
- **La veille réglementaire,**
- **La veille technologique,**
- **La veille informative,**
- **Les évènements notables.**

PUBLIC CONCERNE :

Technicien et Responsable technique et sécurité.

METHODE ANDRAGOGIQUE:

Participative avec une alternance d'apports théoriques et méthodologiques et des exercices concrets d'application.

DUREE :

1 jour.
Nombre de stagiaire : Maximum 10 par groupe

PROGRAMME :

Le contenu évolue au fil de l'eau, les informations mise en avant jusqu'à moins de 2 ans de la date de formation. Néanmoins, ce contenu portera sur :
- Les nouveaux types d'appareils
- Les nouveaux équipements
- Les nouveaux moyens de contrôle
- La mise à jour réglementaire des textes (évolution)
- La métrologie
- Les évolutions dans les attitudes

T.E.C. A WAY

RESULTAT :

Permet une remise à niveau annuelle.

VALIDATION:

⊗ Questions à choix multiples sur une durée de 20 minutes.

⊗ Documents remis :
- Certificat de stage (joint à la facturation),
- Questionnaire d'évaluation du stage suivi,
- Livret stagiaire.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION CHRONOTACHYGRAPHE
« SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE »

OBJECTIFS :
Afin d'accéder au nouveau chronotachygraphe 1B, la loi impose au centre agréé de disposer d'un système de qualité approuvé et surveillé, selon la décision du 29 Octobre 2004 - Annexe 3.
En conséquence, afin d'y répondre, les sociétés souhaitent être certifiée NF EN ISO CEI 17020 pour la Vérification Périodique ainsi que les exigences réglementaires, le tout conformément à la Circulaire N°05002710011 du 18 Janvier 2005. D'où ce programme qui prend en compte l'ensemble des acteurs et apporte une évolution de compétence.

PUBLIC CONCERNE :
Responsable d'Entreprise, l'encadrement, le personnel à des degrés variés.

METHODE ANDRAGOGIQUE :
Formation/action avec transfert de compétence. Méthode active avec mise en pratique.

DUREE :
5 jours. (1 jour tous les mois)
Nombre de stagiaire : Maximum 8 personnes.

PROGRAMME :
Etape 1 : Généralités, Définitions, Organisation

⊗ Etre capable de formaliser un plan d'information et de sensibiliser le personnel de l'entreprise
- La logique qualité
 .pourquoi la qualité pour l'activité chronotachygraphe,
 .le management de la qualité, les spécialités du centre
- La qualité et la certification
 .les exigences D.R.I.R.E.
 .les références normatives et réglementaires

T.E.C. A WAY

Etape 2 : L'existant

⊗ Etre capable de diagnostiquer, identifier, conceptualiser, formaliser et organiser
- L'audit d'évaluation
- Organiser un plan de travail

Etape 3 : Le système documentaire

⊗ Etre capable d'écouter, concevoir une architecture documentaire et rédiger les documents requis
- Rédaction et gestion de documents
 .les procédures
 .les instructions et les modes opératoires, les documents métier
 .les imprimés en général
 .la maîtrise de Enregistrements relatifs à la Qualité

Etape 4 : Management des processus ISO 9001 version 2000 et ISO CEI 17020 version 2005

⊗ Etre capable de concevoir, formaliser et mettre en œuvre les systèmes.
- Exigences administratives et règles de coopération
 .les statuts
 .l'assurance en Responsabilité Civile Professionnelle
 .les conditions de vente
 .la comptabilité
- Indépendance, impartialité et intégrité
 .l'analyse de la structure juridique
 .la gestion de la pression commerciale
- Processus relatifs aux clients – Les règles de confidentialité
 .les besoins et les exigences clients
 .la communication avec le client
- Maîtrise du processus d'appui
 .les moyens humains : qualification, formation continue, supervision
 .l'infrastructure : installations et équipements

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

- Achats
 - .l'analyse des risques que représentent le couple produits/fournisseurs
 - .les familles de produits
 - .l'évaluation et la sélection des fournisseurs
 - .le suivi des fournisseurs
- Production et préparation du service – Manipulation des objets présentés à l'inspection
 - .la maîtrise des procédés de fabrication, données d'entrée, données de sortie, acteurs
 - .l'organisation de la prestation : les moyens humains et matériels
 - .l'identification et la traçabilité dans le procédé, la traçabilité historique
 - .la propriété du client
 - .l'organisation, la planification
 - .la surveillance du procédé, étape et mode de maîtrise
 - .les documents d'aide aux postes (métier)
- Surveillance et mesure de la prestation
 - .la notion de contrôle : contrôle et auto-contrôle, les essais
 - .la cohérence risque/moyen de contrôle/fréquence
 - .le contrôle en réception du chronotachygraphe
 - .le contrôle réglementaire
 - .le contrôle final documentaire
- Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure
 - .l'adéquation du moyen de mesure avec la précision de la mesure
 - .la traçabilité, l'identification
 - .la validation, la surveillance, la maintenance, la protection
 - .l'étalonnage et le raccordement
 - .la fiche de vie du moyen
- Maîtrise des prestations non conformes
 - .la déclaration des problèmes, la fiche de refus
 - .la réclamation client
 - .la non-conformité, les anomalies
 - .l'enregistrement de la non-conformité
 - .le traitement de la non-conformité
 - .les actions correctives et préventives, leur suivi
- Audits internes
 - .les différents types d'audit
 - .le comportement de l'auditeur
 - .la conduite de l'audit
 - .le questionnaire d'audit
 - .les comptes-rendus : les différents types d'écarts
 - .le bilan des audits
- Exigences relatives aux clients
 - .les clients/chauffeurs
 - .les matériels
 - .les enregistrements relatifs à la qualité
 - .les rapports d'inspection et les certificats d'inspection
- Engagement de la Direction
 - .le plan directeur
 - .les objectifs découlant de la politique qualité
 - .la planification de la qualité
 - .les indicateurs : moyens et/ou résultat
 - .les revues de Direction, le processus d'amélioration continue
 - .les responsabilités en matière de qualité, les définitions de fonction
- Revue du découpage normatif
 - .le manuel, la circulaire N°05002710011 du 18 Janvier 2005 et l'arrêté du 7 Juillet 2004
 - .le manuel et la norme NF EN ISO CEI 17020 et son annexe 2 complémentaire

Etape 5 : Audit de validation

⊗ Etre capable de valider l'application et l'applicabilité du système
- Préparer les audités à répondre
- Requalifier la réflexion du Chef d'Entreprise
- Mise en adéquation et peaufinage
- Recommandation

T.F.C. A WAY

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

VALIDATION:

⊗ Documents remis :
- Certificat de stage (joint à la facturation)

T.E.C. A WAY

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION CONTRÔLE TECHNIQUE POIDS LOURDS « INTER/INTRA-ENTREPRISE »

OBJECTIFS :
Pour pouvoir ouvrir une station de contrôle technique poids lourds dans le cadre du décret 2004-568 du 11 Juin 2004, de l'arrêté du 27 Juillet 2004 et de l'arrêté du 05 Avril 2005, la loi impose au centre de disposer d'un système de qualité approuvé et surveillé.
En conséquence, afin d'y répondre, les sociétés doivent être certifiée NF EN ISO CEI 17020.

PUBLIC CONCERNE :
Responsable d'Entreprise, Encadrement, Personnel à des degrés variés.

METHODE ANDRAGOGIQUE :
Formation inter-entreprise ou intra-entreprise. Méthode active avec mise en pratique au fil des journées de formation.

DUREE :
5 jours.
Nombre de stagiaire : Maximum 8 personnes.

PROGRAMME :
Etape 1 : Généralités, Définitions, Organisation

⊗ Etre capable de formaliser un plan d'information et de sensibiliser le personnel de l'entreprise
- La logique qualité
 .pourquoi la qualité pour le contrôle technique poids lourds,
 .le management de la qualité, les spécialités du centre
- La qualité et la certification
 .le COFRAC
 .l'UTAC, organisme technique central (O.T.C.)
 .la certification
 .les exigences DRIRE

T.E.C. A WAY

⊗ L'agrément
- Les démarches administratives
 .le COFRAC
 .la préfecture
- Le centre de contrôle
 .conditions de recevabilité
 .équipement nécessaire
- Le contrôleur
 .formation initiale
 .expérience professionnelle
 .formation complémentaire

Etape 2 : L'existant

⊗ Etre capable de diagnostiquer, identifier, conceptualiser, formaliser et organiser
- L'audit d'évaluation
- Organiser un plan de travail

Etape 3 : Le système documentaire

⊗ Etre capable d'écouter, concevoir une architecture documentaire et rédiger les documents requis
- Rédaction et gestion de documents
 .les procédures
 .les instructions et les modes opératoires, les documents métier
 .les imprimés en général
 .la maîtrise de Enregistrements relatifs à la Qualité

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

Etape 4 : Management des processus ISO 9001 version 2000 et ISO CEI 17020 version 2005

⊗ Etre capable de concevoir, formaliser et mettre en œuvre les systèmes.

- Exigences administratives et règles de coopération
 - .les statuts
 - .l'assurance en Responsabilité Civile Professionnelle
 - .les conditions de vente
 - .la comptabilité
- Indépendance, impartialité et intégrité
 - .l'analyse de la structure juridique
 - .la gestion de la pression commerciale
- Processus relatifs aux clients – Les règles de confidentialité
 - .les besoins et les exigences clients
 - .la communication avec le client
- Maîtrise du processus d'appui
 - .les moyens humains : qualification, formation continue, supervision
 - .l'infrastructure : installations et équipements
- Achats
 - .les différents risques que représentent le couple produits/fournisseurs
 - .l'analyse des risques
 - .les familles de produits
 - .l'évaluation fournisseurs
 - .la sélection des fournisseurs
 - .le suivi des fournisseurs
- Production et préparation du service – Manipulation des objets présentés à l'inspection
 - .la maîtrise des procédés de fabrication, données d'entrée, données de sortie, acteurs
 - .l'organisation de la prestation : les moyens humains et matériels
 - .l'identification et la traçabilité dans le procédé, la traçabilité historique
 - .la propriété du client
 - .l'organisation, la planification
 - .la surveillance du procédé, étape et mode de maîtrise
 - .les documents d'aide aux postes (métier)
- Surveillance et mesure de la prestation
 - .la notion de contrôle : contrôle et auto-contrôle, les essais
 - .la cohérence risque/moyen de contrôle/fréquence
 - .le contrôle en réception du chronotachygraphe
 - .le contrôle réglementaire
 - .le contrôle final documentaire
- Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure
 - .l'adéquation du moyen de mesure avec la précision de la mesure
 - .la traçabilité, l'identification
 - .la validation, la surveillance, la maintenance, la protection
 - .l'étalonnage et le raccordement
 - .la fiche de vie du moyen
- Maîtrise des prestations non conformes
 - .la déclaration des problèmes, la fiche de refus
 - .la réclamation client
 - .la non-conformité, les anomalies
 - .l'enregistrement de la non-conformité
 - .le traitement de la non-conformité
 - .les actions correctives et préventives, leur suivi
- Audits internes
 - .les différents types d'audit
 - .le comportement de l'auditeur
 - .la conduite de l'audit
 - .le questionnaire d'audit
 - .les comptes-rendus : les différents types d'écarts
 - .le bilan des audits
- Exigences relatives aux clients
 - .les clients/chauffeurs
 - .les matériels
 - .les enregistrements relatifs à la qualité
 - .les rapports d'inspection et les certificats d'inspection
- Engagement de la Direction
 - .le plan directeur
 - .les objectifs découlant de la politique qualité

TEST AWAY

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

.la planification de la qualité
.les indicateurs : moyens et/ou résultat
.les revues de Direction, le processus d'amélioration continue
.les responsabilités en matière de qualité, les définitions de fonction

Etape 5 : Audit de validation

⊗ Etre capable de valider l'application et l'applicabilité du système
- Préparer les audités à répondre
- Requalifier la réflexion du Chef d'Entreprise
- Mise en adéquation et peaufinage
- Recommandation

VALIDATION:

⊗ Documents remis :
- Certificat de stage (joint à la facturation)



Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION CHRONOTACHYGRAPHE « EXPLOITANT »

OBJECTIFS :

- ⊗ **Utiliser l'unité embarquée sur le véhicule dit chronotachygraphe 1 B dans son cadre réglementaire,**
- ⊗ **Connaître la manipulation pour les opérations d'insertion et d'extraction de la carte conducteur,**
- ⊗ **Comprendre le fonctionnement de l'appareil,**
- ⊗ **Savoir lire les pictogrammes,**
- ⊗ **Savoir éditer et interpréter les tickets,**
- ⊗ **Connaître les obligations concernant le téléchargement et le stockage des données issues des cartes conducteur et de la mémoire de masse des unités embarquées sur les véhicules,**
- ⊗ **Percevoir les changements fondamentaux entre le chronotachygraphe analogique et le chronotachygraphe numérique, c'est-à-dire savoir dans quelle mesure le chronotachygraphe numérique est une boîte noire pour poids lourds.**

PUBLIC CONCERNE :
Chef d'entreprise de transport, Exploitant transport, Chef de parc, Animateur et chargé de l'intégration des conducteurs

METHODE ANDRAGOGIQUE :
Formation/action avec transfert de compétence. Méthode active avec mise en pratique.

DUREE :
1 jour.
Nombre de stagiaires : 9 personnes maximum.

PROGRAMME :

- ⊗ Introduction :
 - Présentation du programme
 - Ecoute des attentes

CFC A WAY

- ⊗ Rappel sur la réglementation en vigueur :
 - Le règlement CEE 3820/85 Consolidé
 - Le règlement CEE 3821/85 Consolidé
 - La loi 95-96 du 01 Février 1995
 - Le décret N°2001-387 du 3 Mai 2001
 - Les véhicules soumis à la réglementation
 - Le F.C.O.S
 - Le F.I.M.O.

- ⊗ Le pénal :
 - Les nouvelles implications des centres de contrôles chronotachygraphes
 - Le changement de rôle

- ⊗ Les évolutions notables – Pourquoi un nouveau chronotachygraphe :
 - La véracité de l'information
 - La traçabilité de l'information
 - La justesse et la précision de l'information

- ⊗ Les fonctionnalités relatives au conducteur et à l'exploitant :
 - Liste des fonctionnalités
 - Echange sur la responsabilité, analyse des fonctionnalités liées à la sécurité,
 - La formation du dirigeant

- ⊗ La carte conducteur – Identification des exigences conducteur:
 - Utilité
 - Obligations pour le conducteur
 - Perte, vol, dysfonctionnement de la carte
 - Changement d'employeur

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

⊗ La carte entreprise :
- Utilité
- Obligations pour l'entreprise
- Perte, vol, dysfonctionnement de la carte

⊗ Les pictogrammes :
- Identifier les pictogrammes
- Savoir les interpréter

⊗ Les tickets :
- Identifier la structure d'un ticket
- Savoir lire un ticket

⊗ Les contrôles sur route :
- Les contrôles de vitesse, l'enregistrement
- Le temps de conduite, l'enregistrement
- Les outils à disposition de la marée chaussée – le logiciel NOMADE
- Les logiciels d'analyse pour les experts tachygraphique

⊗ La manipulation d'une unité embarquée sur le véhicule :
- Insertion et extraction d'une carte conducteur
- Les événements et les anomalies

⊗ Le téléchargement des données – Décret 2005-280 du 24 Mars 2005 :
- Le logiciel de stockage
- Les outils d'analyse pour l'entreprise

VALIDATION :

⊗ Q.C.M.

⊗ Documents remis :
- Livret stagiaire
- Certificat de stage (joint à la facturation)
- Instructions.

T.E.C. A WAY

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION CHRONOTACHYGRAPHE « CONDUCTEUR »

OBJECTIFS :

- ⊗ **Utiliser l'unité embarquée sur le véhicule dit chronotachygraphe 1 B dans son cadre réglementaire,**
- ⊗ **Savoir réaliser les opérations d'insertion et d'extraction de la carte conducteur,**
- ⊗ **Comprendre le fonctionnement de l'appareil,**
- ⊗ **Savoir lire les pictogrammes,**
- ⊗ **Savoir éditer et interpréter les tickets,**
- ⊗ **Percevoir les changements fondamentaux entre le chronotachygraphe analogique et le chronotachygraphe numérique.**

PUBLIC CONCERNE :
Conducteur PL

METHODE ANDRAGOGIQUE :
Formation/action avec transfert de compétence. Méthode active avec mise en pratique.

DUREE :
1 jour.
Nombre de stagiaires : 9 personnes maximum.

PROGRAMME :

- ⊗ Introduction :
 - Présentation du programme
 - Ecoute des attentes
- ⊗ Rappel sur la réglementation en vigueur :
 - Le règlement 3820/85 Consolidé
 - Les véhicules soumis à la réglementation
 - Le F.C.O.S
 - Le F.I.M.O.
- ⊗ Les évolutions notables – Pourquoi un nouveau chronotachygraphe :
- ⊗ Les fonctionnalités relatives au conducteur :
 - Liste des fonctionnalités
- ⊗ La carte conducteur :
 - Utilité
 - Obligations pour le conducteur
 - Perte, vol, dysfonctionnement de la carte
 - Changement d'employeur
- ⊗ Les pictogrammes :
 - Identifier les pictogrammes
 - Savoir les interpréter
- ⊗ Les tickets :
 - Identifier la structure d'un ticket
 - Savoir lire un ticket
- ⊗ Les contrôles sur route :
 - Les contrôles de vitesse
 - Le temps de conduite
 - Les outils à disposition des forces de l'ordre
- ⊗ La manipulation d'une unité embarquée sur le véhicule :
 - Insertion et extraction d'une carte conducteur
 - Les événements et les anomalies

T.E.C. A WAY

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

VALIDATION :

⊗ Q.C.M.

⊗ Documents remis :
- Livret stagiaire
- Certificat de stage (joint à la facturation)
- Instructions

T.E.C. A WAY

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« EVALUATION DU RISQUE PROFESSIONNEL »

OBJECTIFS :

- **Appréhender le contexte de l'évaluation,**
- **Appréhender la méthode d'investigation,**
- **Apprendre à formaliser les résultats,**
- **Apprendre à suivre l'amélioration continue et les actions.**

PUBLIC CONCERNE :

Dirigeant, responsable sécurité, participants à l'évaluation.

DUREE :

2 jours.

Nombre de stagiaire : Maximum 6 personnes.

PROGRAMME :

- La Directive Européenne sur la santé au travail :
 - Historique de la médecine du travail,
 - Le concept de la santé au travail,
 - La logique réglementaire.

- Les déterminants/les données d'entrée :
 - Les presque accidents,
 - Les accidents passés,
 - La liste des produits dangereux,
 - Les fiches de sécurité des produits dangereux,
 - La documentation technique machine, les prescriptions de sécurité du personnel,
 - Les registres de sécurité et les rapports,
 - Les normes sur les équipements de protection individuelle et les catalogues fournisseur.

- Méthode d'identification du risque :
 - La logique processus,
 - La logique d'analyse des flux,
 - Les activités humaines,
 - L'ergonomie.

- Les processus mis en œuvre :
 - Le déroulé,
 - Le poste à risque, la nature.

- L'évaluation du risque :
 - La phase de processus,
 - Les risques réels, potentiels, l'environnement du processus,
 - La mesure fréquence/occurrence,
 - La mesure de gravité,
 - La notion de réglementaire ou de préconisation,
 - La criticité du risque avant amélioration,
 - Les solutions en place et/ou les solutions à mettre en place,
 - La mesure de la nouvelle criticité espérée.

- Les risques potentiels :
 - Présentation des divers risques par situation,
 - Présentation des divers risques par effet induit.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

- L'animation et le recueil d'information :
 - Le groupe,
 - La prise de note,
 - Les réunions de travail,
 - Les outils de décision (outil qualité).

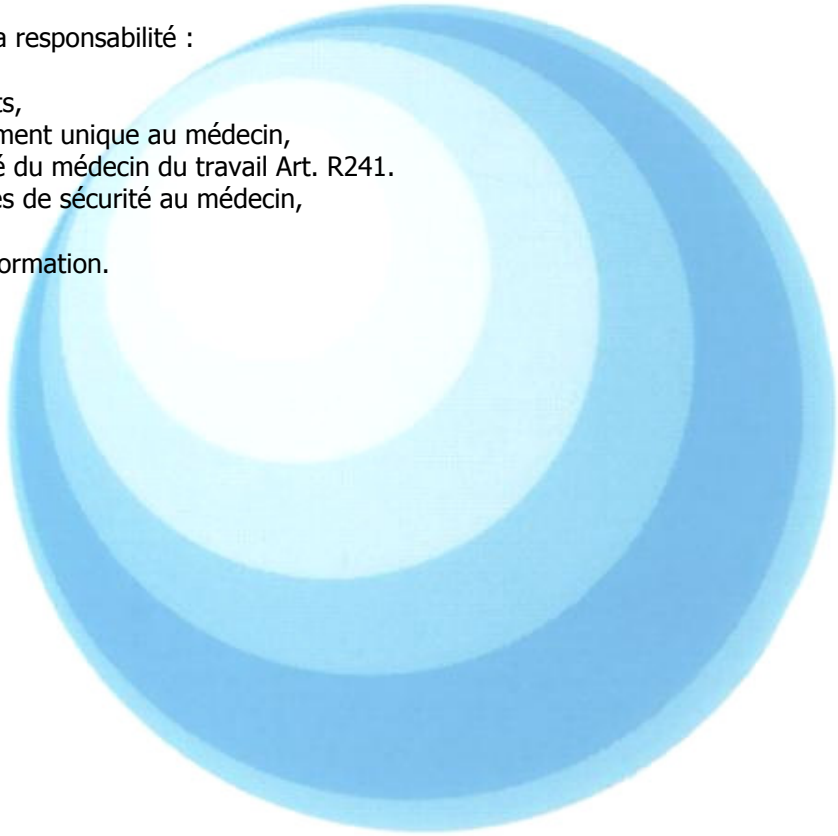
- L'investigation de terrain :
 - Exemple sur un secteur en phase active.

- Le compte-rendu, l'évaluation :
 - La présentation,
 - Le dossier de justification,
 - Le document unique,
 - Le plan d'actions,
 - Les acteurs.

- Les acteurs :
 - L'entreprise de plus de 20 salariés,
 - Les partenaires sociaux,
 - Le médecin du travail.

- Le dirigeant et la responsabilité :
 - Le salarié,
 - Les engagements,
 - L'envoi du document unique au médecin,
 - La responsabilité du médecin du travail Art. R241.
 - L'envoi des fiches de sécurité au médecin,

- Synthèse de la formation.



Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« CONCEPTION ET MISE EN PLACE D'UN SYSTEME EFFICACE EN CONFORMITE AVEC LE REFERENTIEL DE LA NORME ISO 17025 »

OBJECTIFS :

- **Être apte à comprendre la modélisation d'un système qualité ISO 17025,**
- **Maîtriser le(s) processus de réalisation d'essai,**
- **Faire les liens avec les procédures G.B.E.A. applicables aux laboratoires de biologie (EN 15169).**

PUBLIC CONCERNE :

Responsable de laboratoire, techniciens.

METHODE ANDRAGOGIQUE :

Active avec présentation de solutions. La formation peut s'accompagner d'une assistance pour la mise en place dans le laboratoire.

DUREE :

1 jour.

Nombre de stagiaire : Maximum 10 personnes.

PROGRAMME :

- Pourquoi la qualité : le projet ISO 17025
- Le système et les processus, l'architecture générale
- La formalisation d'un processus
- Le manuel d'organisation
- Le plan directeur, la politique, le déploiement de la politique sous forme d'indicateurs de performances et d'actions de progrès
- Les moyens métrologiques, l'incertitude de la mesure, les différentes approches statistiques des méthodes d'analyse
- Le suivi des moyens matériels, étalonnage, calibration et ses interfaces
- La gestion des locaux, conformité
- Le suivi de la compétence et des bonnes pratiques, les ressources humaines par les techniciens
- Les achats, les réactifs et le rappel des réactifs
- L'amélioration continue :
 - La satisfaction client
 - L'amélioration des performances
 - Les audits internes
 - Les actions de progrès, les actions correctives et préventives
 - Les revues de Direction, modalités de fonctionnement

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

- Les processus de réalisation des essais et la documentation associée
- La traçabilité des analyses et des résultats
- Le suivi en ligne du patient
- La surveillance des autorités de tutelle



Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« VERIFICATEUR D'ELINGUE »

OBJECTIFS :

- **Savoir contrôler une élingue, s'assurer du bon état,**
- **Savoir déterminer et mettre en œuvre une charge de test, établir une instruction de méthode de contrôle,**
- **Acquérir une connaissance des comportements déviants des élingueurs,**
- **Gérer le suivi périodique et l'enregistrement sur les registres obligatoires,**
- **Assurer la traçabilité de la formation.**

PUBLIC CONCERNE :
Tout public.

METHODE ANDRAGOGIQUE :
- Méthode interactive dans la partie théorie de contrôle et de méthode,
- Méthode T.W.I. dans le contrôle en charge.

DUREE :
2 jours :
- 1 jour de théorie de contrôle et de méthode,
- 1 jour pour le contrôle en charge, mise au poids.

Nombre de stagiaire : Maximum 10 personnes.

PROGRAMME :

- **Première journée :**

- Le cadre réglementaire général, l'arrêté du 1er mars 2004,
- L'accessoire de levage : l'élingue,
- La responsabilité du chef d'entreprise,
- Les élingues :
 . Définitions et usages,
- Le cadre réglementaire :
 . le matériel,
 . les règles de conception,
 . la normalisation,
 . le maintien en conformité,
 . les vérifications avant mise en œuvre.
- La gestion des élingues,
- La vérification périodique :
 . La conformité,
 . Le test de charge.
- La fabrication d'une charge pour un test (théorie) :
 . Les masses raccordées,
 . Les masses de travail,
 . L'instruction d'approbation de la méthode.
- Les instructions de contrôles,
- L'habilitation des contrôleurs.

Synthèse de la journée
(en fin de première journée, il sera discuté des modalités pour les contrôles de la 2ème journée).

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

- **Deuxième journée :**

- Le contrôle physique (en laboratoire ou à l'atelier) :
 . Contrôle visuel,
- Contrôle de charge :
 . préparation de la charge d'épreuve,
 . essai en charge, la sécurité,
 . le procès verbal d'essai.
- Essais réalisés par les stagiaires, manipulation,
- L'inventaire des élingues, la réalisation du suivi.

Synthèse de la formation et revue avec les stagiaires du programme.



Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« CONDUITE D'UN AUDIT FOURNISSEUR»

OBJECTIFS :

- **Être apte à comprendre la modélisation d'un système qualité ISO 17025,**
- **Identifier le risque fournisseur, recueillir les données internes,**
- **Savoir définir l'objectif et justifier l'audit fournisseur**
- **Savoir construire et gérer un programme d'audit spécifique à un fournisseur suivant le référentiel ISO 9001 Version 2000 (Questionnaire),**
- **Acquérir les techniques de l'audit et réfléchir aux stratégies possibles,**
- **Maîtriser un mode de communication efficace,**
- **Identifier les approches spécifiques,**
- **Adapter ses techniques d'audit,**
- **Etre capable de porter un jugement,**
- **Savoir restituer les observations et/ou les déviations de l'audit à travers le compte-rendu d'audit.**

METHODE ANDRAGOGIQUE :

Formation spécifiquement étudiée – Méthodes.

Méthode interactive, en s'appuyant sur des données de l'entreprise.

DUREE :

3 jours.

Nombre de stagiaire : Maximum 8 personnes.

PROGRAMME :

Première journée :

- Accueil et présentation
- Rôle et objectifs de :
 - L'audit interne,
 - L'audit fournisseur,
- La Préparation de l'audit :
 - Identifier les risques fournisseurs
 - Problématique produit,
 . Mesure,
 . Méthodes,
 . Résultats,
 - Problématique fournisseur proprement dit,
 . Risque stratégique,
 . Maîtrise des achats, niveau de coopération,
 . Résultats.
 - Problématique ALCATEL,
 . Analyse des litiges,
 . Analyse des non-conformités,
 . Réalisation du guide d'évaluation.
 - Réaliser le questionnaire à partir sur référentiel NF EN ISO 9001 version 2000

Deuxième journée :

- L'organisation de l'audit
 - Les référentiels applicables
 - L'audit :
 - Principes,

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

- Environnement de l'entreprise,
- Management de programme,
- Auditeurs,

- Conduite de l'audit (Simulation dans l'entreprise) :
 - Approche par processus,
 - Approche par activités, par fonctions,
 - Approche par produit,
- Techniques d'audit :
 - La communication en audit,
 - Le questionnement,
 - Acceptation des écarts par l'interlocuteur,
- Analyse des écarts, réflexion sur les causes possibles
- Actions correctives et préventives pressenties
- Synthèse de la formation :
 - Le comportement,
 - La méthode,
 - La restitution.

Troisième journée :

➢ Réalisation pratique sur site :

. Au cours de cette journée, la réalisation de l'audit est conduite par les stagiaires avec l'animation du formateur. Cette phase concrète réalisée sur site permet de passer sans difficulté de la théorie à la pratique.

VALIDATION :

Document remis :

Certificat de stage (joint à la facturation),

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« SENSIBILISATION AU DEVELOPPEMENT DURABLE ET ENVIRONNEMENT»

OBJECTIFS :

- **A l'issue de cette sensibilisation, le stagiaire aura perçu les axes d'amélioration de son cadre environnemental, la maîtrise d'énergies, la source d'économies, la bonne gestion des déchets… autant d'aspects qui accompagnent une nouvelle culture pour les établissements touristiques.**
- **Le stagiaire disposera d'informations et d'outils essentiels pour répondre aux futurs attentes d'une clientèle de plus en plus sensible à la qualité de vie.**

METHODE ANDRAGOGIQUE :

A l'issue de cette sensibilisation, le stagiaire aura perçu les axes d'amélioration de son cadre environnemental, la maîtrise d'énergies, la source d'économies, la bonne gestion des déchets… autant d'aspects qui accompagnent une nouvelle culture pour les établissements touristiques.
Le stagiaire disposera d'informations et d'outils essentiels pour répondre aux futurs attentes d'une clientèle de plus en plus sensible à la qualité de vie.

DUREE :

1 jours par groupe (soit 8 heures).
En respect d'une démarche collective avec :
un Atelier Théorique (1 jour) > salle de formation (en vos locaux ou en nos locaux),

PROGRAMME :

Déroulement :

- Présentation du concept développement durable
- Gestion de l'énergie
- Gestion des déchets
- Gestion de l'eau
- Gestion de l'air
- Gestion du bruit
- Intégration paysagère et architecturale
- Gestion des risques
- Politique d'achats
- Approfondissements possibles et envisageables
- Vers le management environnemental, Communication, labels, certification
- Synthèse de la journée

VALIDATION :

Documents remis :
Certificat de stage (joint à la facturation),
Questionnaire d'évaluation du stage suivi,
Livret stagiaire.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« LE TABAC ET LA LOI DANS LES CAFES, HOTELS, RESTAURANTS ET ASSIMILES»

OBJECTIFS :

- **Au cours de la formation, l'animateur donne aux participants, les informations nécessaires pour appréhender les enjeux et le contexte d'application de la Loi, ainsi que des solutions pratiques de mise en œuvre pour ces obligations.**

METHODE ANDRAGOGIQUE :

- Exposé sur la base de documents projetés,
- Questionnement participatif.
- Réflexion de groupe.

DUREE :

0,5 jours par groupe (soit 4 heures).
En respect d'une démarche collective avec :
une formation/action (0,5 jour) > salle de formation (en vos locaux ou en nos locaux),

PROGRAMME :

Déroulement :

- Introduction
- Séquence 1 : Pourquoi la lutte anti-tabac ?
- Séquence 2 : L'application de la loi pour les CHR
- Séquence 3 : Les solutions pratiques
- Conclusion

VALIDATION :

Documents remis :
Certificat de stage (joint à la facturation),
Questionnaire d'évaluation du stage suivi,
Livret stagiaire.

Cette formation entre dans le cadre de la Loi du 16 juillet 1971 sur la Formation Continue.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« ETRE PLUS EFFICACE DANS VOS RECRUTEMENTS (ATELIER THEORIQUE)»

OBJECTIFS :

- **Au cours de la formation, l'animateur donne aux participants, les informations nécessaires pour appréhender les enjeux du recrutement en lien avec les réflexions stratégiques du dirigeant, le contexte d'application de la Loi, ainsi que des solutions pratiques de mise en œuvre dans une démarche d'efficacité.**

METHODE ANDRAGOGIQUE :

- Exposé sur la base de documents projetés,
- Questionnement participatif.
- Réflexion de groupe.

DUREE :

0,5 jours par groupe (soit 4 heures).
En respect d'une démarche collective avec :
une formation/action (0,5 jour) > salle de formation (en vos locaux ou en nos locaux),

PROGRAMME :

- la présentation de l'Atelier,
- L'introduction,
- La présentation de la procédure de recrutement,
- Les réflexions préalables au recrutement,
- La recherche du candidat,
- L'analyse des candidatures,
- La préparation des entretiens,
- Les entretiens,
- Le bilan des entretiens et la prise de décision,
- L'intégration et l'accompagnement,
- La conclusion.

VALIDATION :

Document remis :
Certificat de stage (joint à la facturation)

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« ETRE PLUS EFFICACE DANS VOS RECRUTEMENTS (ATELIER PRATIQUE)»

OBJECTIFS :

- **Au cours de la formation, l'animateur donne aux participants, les informations nécessaires pour appréhender les enjeux du recrutement en lien avec les réflexions stratégiques du dirigeant, le contexte d'application de la Loi, ainsi que des solutions pratiques de mise en œuvre dans une démarche d'efficacité.**

METHODE ANDRAGOGIQUE :

- Exposé sur la base de documents projetés,
- Questionnement participatif.
- Réflexion de groupe.

DUREE :

0,5 jours par groupe (soit 4 heures).
En respect d'une démarche collective avec :
une formation/action (0,5 jour) > salle de formation (en vos locaux ou en nos locaux),

PROGRAMME :

- Présentation de l'atelier
- Introduction
- Présentation des méthodes et des outils de recrutement
- La rédaction de l'annonce
- La réception des C.V.
- Le suivi et le premier tri
- La revue avec l'A.N.P.E.
- L'entretien
- La lettre de désistement
- La décision et le contrat
- L'intégration
- Conclusion

VALIDATION :

Document remis :
Certificat de stage (joint à la facturation)

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

FORMATION
« LA CONDUITE DE PROJET SIX SIGMA »

OBJECTIFS :

- **Le projet Six Sigma a plusieurs avantages concomitants :**
- **Il met en musique les méthodes et outils d'amélioration,**
- **Il porte l'amélioration sur les priorités économiques et financières de l'entreprise pour rejoindre la satisfaction client,**

Il permet d'améliorer en continue sur à n'importe quelle séquence dans la réalisation du produit.

DUREE :

6 jours

PROGRAMME :

Appréhender la logique Six Sigma :

- D^2 MAIC décider, définir, mesurer, analyser, innover, améliorer, contrôler,
- Design For Six Sigma; identification des méthodes et outils à chaque matrice du (Q.F.D.),
- D^2 MAIC et P.D.C.A.,
- Présentation des outils utilisés dans le cadre Design For Six Sigma : Q.F.D., analyse fonctionnelle, AMDEC produit, AMDEC processus,
- Les données de sortie de chaque matrice.

Appréhender les coûts de la qualité et les pertes de valeur ajoutée :

- Chiffrage des Coûts d'Obtention de la Qualité (C.O.Q.) et des Coûts de Non-Qualité (C.N.Q.),
- Chiffrage des défauts de contribution.

Outils : X50-126, FD X50-180.

Identifier le cheminement du projet :

- Collecte et hiérarchisation des réponses à apporter,
- Définition de l'environnement du projet,
- Réalisation du schéma projet.

Pratiquer les outils de description du ou des processus concerné(s) matrice 1 et 2 du Q.F.D. :

- Attente client et fonction du produit,
- Fonction du produit et approche processus,
- Caractéristiques produit et paramètres processus,
- Réalisation des matrices 1 et 2 du Q.F.D.

Outils : FD X50-176

Pratiquer les différents outils conception, de recherche de causes et d'analyses des processus :

- La matrice du Q.F.D. et les différents type d'AMDEC,
- Les Outils du Management de la Qualité associés,
- Identification des caractéristiques critiques produit et phase de processus,
- Incidence des caractéristiques entre elles,
- Quantification des facteurs d'influence sur les caractéristiques produit et/ou les paramètres process,
- Identification des opportunités d'amélioration,
- Recherche de causes et de solutions (méthode 8D).

Pratiquer les outils statistiques et acquérir les bases de l'analyse de données :

- Bases de la statistique,
- Définition d'un plan d'échantillonnage,
- Contrôle des caractéristiques produit, maîtrise des paramètres (Loi normale, Loi binomiale)
- Répétabilité d'un processus de mesurage,
- Collecte des données statistiques.

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.

Outils : ISO 2859-1, Cartes aux attributs, cartes aux mesures, les divers plans dont le progressif.

Déterminer les modalités de surveillance et de mesure du processus :
- La maîtrise en temps réel du produit et en temps différé du processus,
- L'audit d'une ligne de production,
- Le plan de contrôle du produit,
- Le plan de surveillance du processus : matrice 3 du Q.F.D.,
- Les modes opératoires et autres documentations : matrice 4 du Q.F.D.
- Les liens avec la méthode KAIZEN dont le 5S.

Evaluer la performance du processus :
- Indicateurs de capabilité du processus ; démarche de progrès,
- Indicateurs de probabilité des défectueux ; démarche de progrès.

Définir l'organisation de projet à mettre en place :
- Evaluation des ressources nécessaires à l'animation du projet,
- Définition des ressources disponibles,
- Mise à niveau des groupes de compétences,
- (des outils informatiques possibles).

Pratiquer les outils de prises de décisions :
- Définition de règles de décisions,
- Utilisation de ces règles.

Pratiquer l'animation de groupe :
- Le groupe de travail,
- Les principes dans la conduite de réunion, AMDEC et analyse de la valeur,
- La créativité d'un groupe.

Réaliser une revue du projet :
- Règles de fonctionnement,
- Les données d'entrée et les données de sortie,
- Les décisions et les actions à initialiser.

Communiquer les résultats et valoriser les acteurs :
- Communication des résultats aux différents clients de la démarche,
- Bilan du projet pour communiquer,

Valorisation des acteurs.

VALIDATION :
Document remis :
Certificat de stage (joint à la facturation),

Ce document est la propriété du Cabinet Conseil C.Q.F.C. Toute reproduction même partielle sans autorisation est interdite.